



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE FACES U.C

AUTORA: MIRIAN SÁNCHEZ
TUTOR: Dr. ERO DEL CANTO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE FACES U.C

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al grado de Magister en
Administración del Trabajo y Relaciones Laborales

AUTORA: MIRIAN SÁNCHEZ
TUTOR: Dr. ERO DEL CANTO

BÁRBULA, MARZO DE 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
SECCIÓN DE GRADO

POST GRADO **FACES**

ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universidad de Carabobo

ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 137, 138 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE FACES U.C."

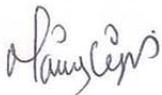
Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES LABORALES por el(la) aspirante:

SÁNCHEZ P., MIRIAN N.
C.I.: 7.194.080

Realizado bajo la tutoría de el(la) Prof. DEL CANTO, ERO, titular de la cédula de identidad N°. 16.245.882

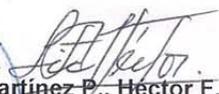
Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo está AProbado.

En Bárbula, a los 06 días del mes de Marzo de 2024


Prof. Cejas R., Mairy D.
C.I.: 17977614
Fecha: 06/03/24


Prof. Del Canto, Ero (PRESIDENTE)




Prof. Martínez P., Héctor F.
C.I.: 7077539
Fecha: 06/03/2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE FACES U.C

AUTORA: MIRIAN SÁNCHEZ
TUTOR: Dr. ERO DEL CANTO

BÁRBULA, MARZO DE 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL
TRABAJO Y RELACIONES LABORALES



AVAL DEL TUTOR

En mi condición de Tutor del Trabajo de Grado titulado: **“EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS DOCENTES DE FACES,UC”**, presentado por la ciudadana Mirian Natividad Sánchez Parra, titular de la cedula de identidad N° V-7.194.080 para optar al grado académico de Magister en Administración del Trabajo y relaciones Laborales, considero que ha cumplido con los requisitos exigidos por esta Universidad y reúne los méritos suficientes para ser sometida a la evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Valencia, a los 15 días del mes de septiembre de 2023.

Dr. Ero del Canto

C.I.N^a V- 16.245.882

AGRADECIMIENTOS

A nuestro Creador primeramente por permitirme vivir tantas experiencias enriquecedoras, y ésta, es una de ellas.

A mis padres por su impulso a lograr lo deseado.

A mis hijos, por estar siempre a mi lado, tratando de hacerme la vida más placentera.

A mi hermana Margarita por su incansable apoyo y colaboración.

Al profesor Dr. Ero del Canto, mi tutor por su apoyo incondicional y a los profesores Valentina Veliz y José López por su tiempo dedicado a la estadística en este trabajo.

DEDICATORIA

A los seres más especiales que he conocido en la vida, por ser incondicionales y que siempre estuvieron para apoyarme. Es un tributo a ustedes. MIS PADRES!

INDICE GENERAL

AVAL DEL TUTOR.....	v
VEREDICTO.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii.
DEDICATORIA.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE GRAFICOS.....	x
INDICE DE CUADROS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCION.....	xiv
I - EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento y formulación del problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Justificación.....	6
II - MARCO TEORICO.....	10
Antecedentes de estudio.....	10
Bases teóricas.....	16
Inteligencia emocional, desempeño profesional.....	16
Motivación, liderazgo, empatía, desempeño laboral.....	22
Bases Legales.....	23
III- MARCO METODOLOGICO.....	26
Tipo y Diseño de Investigación.....	26
Técnica e Instrumento para la recolección de datos.....	27

Validez del Instrumento.....	28
Confiabilidad del Instrumento.....	29
Técnica de análisis de datos.....	30
IV- ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS Y RESULTADOS.....	31
Datos y resultados.....	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
ANEXOS.....	60
A.- Operacionalización de la variable.....	61
B.- Instrumento aplicado.....	62
D.- Validación de instrumento a través de juicio de expertos.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO

	Pág.
1 Inteligencia Emocional (IE) relacionada a la expresión emocional.....	31
2 IE con relación a las emociones ajenas.....	33
3 IE con relación a la actitud para desenvolverse en el grupo.....	35
4 IE con relación al grado de autonomía.....	37
5 IE con relación a la empatía.....	39
IE con relación a las destrezas sociales.....	41
7 IE con relación a la capacidad de escuchar.....	43
8 IE con relación a la toma de decisiones.....	45
9 IE con relación a la asertividad.....	47
10 Desempeño con relación a la capacitación.....	49
11 Desempeño con relación al capital humano.....	51
12 Desempeño con relación al resultado.....	53
13 Desempeño con relación al rendimiento productivo.....	55
14 Desempeño con relación al compromiso laboral.....	57

ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS

	Pág.
1 Criterios de coeficiente Alfa de Cronbrach.....	29
2 Cuadro de evaluación de criterios.....	30
3.- Confiabilidad y estadística.....	30
4 Operacionalización de variables.....	61



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



**EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DE FACES, UC**

Autora: Mirian N. Sánchez P.

Tutor: Dr. Ero del Canto.

Fecha: Febrero 2024

RESUMEN

La Inteligencia Emocional puede ser comprendida como la habilidad para reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás. A medida que comprendamos el funcionamiento del cerebro, de las emociones en nosotros y en los demás, identificando cada una de ellas, se puede comprender también las diferentes actuaciones individuales en el ámbito laboral, personal e intrapersonal; esta comprensión de las mismas, debe producir entre los individuos relaciones más fraternas y armónicas, pudiendo, de esta manera, desarrollar sus actividades con mayor agrado y rendimiento. Este trabajo tiene como propósito Diagnosticar, Describir los factores y Reflexionar sobre la incidencia de la Inteligencia Emocional y el desempeño profesional de los profesores de faces UC. El enfoque epistemológico fue positivista y cuantitativo. El tipo de investigación descriptiva aplicada asumiendo como diseño, el de campo y documental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 300 profesores y la muestra de 103 profesores de Faces U.C. Se diseñó un instrumento de 20 ítems tipo cuestionario con varias opciones de respuestas con las categorías siempre, casi siempre, indiferente, a veces, nunca; las cuales corresponden la frecuencia del comportamiento referido en el planeamiento. Su validación se obtuvo a través de 3 expertos y la confiabilidad en el método de Alfa de Cronbrach, cuyos resultados fueron (0,73). Las conclusiones permitieron determinar que, en definitiva, se requieren ciertas estrategias que ayuden al docente a descubrir la diversidad emocional, fomentando su percepción y comprensión de las emociones propias y ajenas. Se recomendó su implementación a través de charlas, para el reforzamiento de la Inteligencia emocional.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, desempeño, motivación, liderazgo, empatía.

Línea de Investigación: Conducta y su implicación en el trabajo



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO
Y RELACIONES LABORALES



**THE IMPACT OF EI ON THE PROFESSIONAL PERFORMANCE OF
TEACHERS AT FACES, UC**

Author: Mirian N. Sánchez P.

Tutor: Ero Del Canto

Date: february 2024

ABSTRACT

Emotional Intelligence can be understood as the ability to recognize, understand and manage our own emotions, as well as those of others. As we understand the functioning of the brain, of emotions in ourselves and in others, identifying each one of them, we can also understand the different individual actions in the workplace, personal and intrapersonal; This understanding of them should produce more fraternal and harmonious relationships among individuals, thus being able to develop their activities with greater pleasure and performance. The purpose of this work is to Diagnose, Describe the factors and Reflect on the incidence of EI and the professional performance of UC faces teachers. The epistemological approach was positivist and quantitative. The type of applied descriptive research assuming as design, the field and documentary. The population under study was made up of 300 professors and the sample of 103 Professors of Faces U.C. An instrument of 20 questionnaire-type items was designed with several response options with the categories always, almost always, indifferent, sometimes, never; which correspond to the frequency of the behavior referred to in the planning. Its validation was obtained through 3 experts and the reliability in the Cronbach's Alpha method, whose results were (0.73). The conclusions allow us to determine that certain strategies are ultimately required to help the teacher to discover emotional diversity, promoting their perception and understanding of their own feelings and those of others. Its implementation was recommended for the reinforcement of Emotional Intelligence.

Keywords: Emotional Intelligence, performance. Motivation, leadership, empathy

Research Line: Conduct and its involvement at work

INTRODUCCION

A diario, los seres humanos están sometidos a una gran cantidad de situaciones en las cuales se ponen de manifiesto las emociones, cada día las situaciones son más complejas en cuanto a las relaciones interpersonales y al comportamiento humano. Para mantener lejos las situaciones de crisis interpersonales y los conflictos, surge la inquietud del estudio del conocimiento de las emociones de cada uno y de los otros para identificarlas y manejarlas, con la idea de ponerlas a disposición del desempeño profesional y hacerlo más eficaz.

La importancia de aprovechar las capacidades emocionales que poseen los individuos, que integran una organización consiste, en predisponerlos a participar en forma activa. Tener conocimiento de la gestión de la Inteligencia emocional, definida como la habilidad para reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás, resulta necesaria en la medida en que permite negociar y resolver desacuerdos para imposibilitar que surjan conflictos entre sus integrantes. La presente investigación se abordó desde el enfoque cuantitativo. El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, destinada a describir dos variables, el comportamiento de la inteligencia emocional y el desempeño profesional. El diseño de estudio aplicado para lograr el objetivo general de la investigación fue un diseño de investigación de campo, además de la documental, la cual permitió establecer la fundamentación teórica de la misma.

Para el desarrollo de la investigación se requirió de fases que permitieron elaborar cada capítulo de manera ordenada y sistemática. Las fases que permiten la jerarquización, son:

Fase I: Se da inicio a la investigación, a partir de la observación dentro de las Instalaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, pudiéndose de esta manera, determinar la situación problema, posteriormente se analizaron los documentos que permitieron obtener más información, a manera de ampliar los conocimientos. Se formularon las preguntas, los objetivos tanto general como específico, y la justificación. Quedando de esta manera, redactado el Capítulo I.

Fase II: en esta fase, se seleccionó la metodología para estudiar el tipo y diseño de la investigación en concordancia con la temática, se seleccionó la población y muestra, se diseñó el instrumento. Se cumple con el Capítulo II y III. Marco Teórico - Referencial y Marco Metodológico de la investigación.

Fase III: El instrumento se sometió a la validación de expertos y su confiabilidad, a través de la aplicación de la prueba piloto. Se analizaron los datos estadísticos recolectados para luego, aplicar el instrumento, elaborar las conclusiones y recomendaciones, cumpliéndose con la última parte del trabajo de grado.

Fase IV: Presentación y discusión de Resultados, usando gráficos para su interpretación, reflejando los valores en porcentajes de los resultados obtenidos.

Finalmente se presentaron las conclusiones y recomendaciones arrojadas por la investigación, dirigida a los profesores de Faces U.C; también se agregaron las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La humanidad vive en un proceso acelerado de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer, ya sea político, social, científico, cultural, entre otros; hoy en día, el teléfono y el ordenador bombardean constantemente con información, tanta, que es difícil procesarla, causando angustia y estrés. Al respecto, el neurocientífico Levitín (2008) plantea que “de hecho, el cerebro ha evolucionado durante milenios para liberar el cortisol en situaciones de estrés, la inhibición, el proceso lógico racional pero potencialmente ayuda a sobrevivir.” (p 98) El contexto donde se desenvuelven las empresas sin duda, ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados. Venezuela no escapa de ese proceso. Por lo tanto, en virtud de los retos y desafíos originados por esta situación, todas las organizaciones están siendo llamadas a ajustarse y responder a las exigencias de los tiempos, para así, lograr aprovechar las nuevas oportunidades que se presentan.

“En cualquier caso, aunque los equipos sean eficientes, si estos no se relacionan entre sí, o con el resto de los equipos de la Organización, estamos abocados al fracaso” Mc Chrystal (2015) Para este estudioso de las estrategias de guerra, el factor humano, su calidad e iniciativa, centrados como la parte fundamental e indispensable de la Organización, son quienes, deben ser instruidos en una eficiente manera de manejar sus emociones; para mantenerse cohesionados y, sostener relaciones interpersonales satisfactorias. Así pues, consecuentemente, se reaccionará con rapidez y habrá una

adaptación a la alta competitividad de hoy, hasta convertirse en empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad.

En definitiva, desarrollando la inteligencia emocional, se estaría mermando las prácticas negativas por poco productivas. Cuando se manejan las emociones, cuando se captan y comprenden las emociones de los integrantes de la Organización, el desarrollo de las tareas implicará un trabajo en equipo. Según Gutiérrez, (2011), en su libro *Inteligencias Múltiples*, “Gracias a la teoría de las Inteligencias Múltiples se ampliaron las posibilidades de ser considerados como personas inteligentes de acuerdo con los postulados...” (...) “esta visión, considera ocho formas de inteligencia, entendiendo a la inteligencia intrapersonal e interpersonal, demostradas en las capacidades de autoconocimiento y autorreflexión; así como, relacionarse con otras personas e identificarse con ellas”. Estas habilidades llevan a un desempeño superior o más efectivo y son herramientas para el manejo de la motivación, empatía y habilidades sociales. En tal sentido, Goleman, (2011), expone:

El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. Los hombres que poseen una elevada inteligencia emocional suelen ser socialmente equilibrados, extrovertidos, alegres, poco expuestos a la timidez y a rumiar por las preocupaciones. Demuestran estar dotados de una notable capacidad para comprometerse con la causa (p 32).

Deja ver la importancia del conocerse y, saber de lo que se es capaz de hacer, además, de la actitud que se puede tomar frente a las diferentes situaciones, a las cuales a diario, hay que enfrentar. Si se desarrollan estrategias para el conocimiento de las emociones, definitivamente las respuestas a estas situaciones estarán predisuestas de una manera más solidaria y cordial. Además Goleman (2011), reitera que “Si se presta un poco de atención constantemente, se puede observar, cuando los empleados se consideran

carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio” (p 26).

Si se desarrolla un proceso de gestión participativa, donde el gerente y su personal, asuman la responsabilidad de dar respuestas acordes a las exigencias del momento, y se tome en consideración al empleado como un ente integral, se estarán creando, las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades que realicen los trabajadores.

En la década de los 80 (denominada época del cerebro) se intensificaron los estudios dirigidos a investigar más profundamente el órgano del cerebro; es entonces cuando, Gardner (1983) aporta la teoría de las Inteligencias Múltiples. A principios de los años 90 Solovey y Mayer estructuraron, a partir de estudios ya realizados, sobre la inteligencia intrapersonal e interpersonal, el término “ Inteligencia Emocional”, definiéndola como las cualidades de conocer y manejar las propias emociones, ponerse en el lugar de otros y de conducirlas, de manera que mejoren la calidad de vida. Estas investigaciones llegaron por fin a determinar que las emociones están ligadas al éxito del ser humano en la vida. En este sentido, y de lo planteado anteriormente, surge la interrogante:

¿Qué impacto tiene la inteligencia emocional en el desempeño profesional de los profesores de Faces, UC?,

A través de la búsqueda exhaustiva en varios medios de comunicación de diferentes fechas e información de fuentes documentales, bibliográficas y medios electrónicos, además de la observación directa; se dejó ver, las recurrentes situaciones de conflicto por clima laboral negativo, falta de empatía y carencia de ciertas habilidades socioemocionales; bajos salarios, problemas familiares y situaciones de tensión creadas por

estudiantes rebeldes, fricciones, enfados y las simples confrontaciones de ideas socavan la atención del grupo, alejándose de la tarea común y, disminuyendo notablemente el rendimiento. La actitud del docente influye en la enseñanza y en las relaciones con la comunidad Universitaria en general, partiendo de los problemas administrativos, docentes, estudiantiles y demás situaciones personales emocionales pueden estar causando las limitaciones en el proceso de enseñanza cuando el docente no logra manejar sus emociones ante sus estudiantes y el grupo.

Ahora bien, siendo estudiados de manera interna y específica los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, presentan una gran desmotivación y frustración ocasionada principalmente por la falta de atención de parte del Estado, a sus planteamientos. Esta situación ha producido una sensación de indefensión; la insatisfacción laboral, producto de la altísima inflación, la cual redujo los salarios; la alarmante carencia de buenos y equipados centros de salud frente a una Pandemia. El miedo al cambio que se ha producido de manera acelerada en nuestra Sociedad y en la Faces UC, donde todos estos factores, que acarrearán problemas emocionales insospechados, han creado un ambiente laboral tenso. Este funcionamiento del grupo, pone de manifiesto la necesidad de conocer las herramientas para manejar las emociones, que sufren un desbalance reiterado, frente a estas catastróficas situaciones.

Para que el vínculo emocional que se pueda establecer permita, que los profesores integrantes del grupo permanezcan centrados en su actividad, cohesionados y apoyándose unos a otros, aún en medio de cambios e incertidumbre, es menester, indagar sobre qué impacto tiene la inteligencia emocional en el desempeño profesional de los profesores de Faces, UC.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Analizar el impacto de la Inteligencia Emocional en el desempeño profesional de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los factores de la Inteligencia Emocional que inciden en el desempeño profesional de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo
- Describir los factores de la inteligencia emocional que presentan los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo
- Diagnosticar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño Profesional de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de nuestra existencia, en la que se nos exige estar preparados para enfrentar los cambios que cada día son más rápidos y violentos, la globalización, impone a las organizaciones un ambiente de gran incertidumbre y una competitividad nunca antes vista, motivo por el cual se van presentando grandes conflictos; debido a esto, las personas que dirigen dichas organizaciones deben estar en capacidad de manejar situaciones complejas de relaciones, comportamientos humanos y saber abordar los conflictos, saber escuchar y establecer una relación de comprensión y confianza entre los colaboradores.

Este estudio se interesó en analizar las emociones de los trabajadores de la muestra escogida, profundizó en ellas para proporcionar las herramientas y desarrollar las destrezas necesarias para un mejor manejo. Estas herramientas les permitirán detenerse a pensar en las consecuencias de sus actos, dominar cualquier malestar, la ira, rabia y la desesperanza etc. manejarlas hasta producir empatía, motivación y alegría entre otras. Según Beauport y Díaz, (2011),” está claro que las emociones son nuestras vibraciones internas y como tales, son únicas en cada individuo.” (p 54)

En la actualidad el ser humano ha llegado a extremos de colapsar en el manejo de las emociones, de hecho algunos estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) indican que la principal causa de violencia y suicidios que a diario se viven alrededor del mundo, se debe principalmente a la falta del correcto dominio emocional y habilidades para establecer relaciones sociales de calidad. Según Beauport y Díaz (2011). “Debemos identificar nuestras emociones con nuestra existencia y aceptar la base fisiológica, de manera que podamos tratarlas como señales de la vida misma y ser capaces de buscar una manera inteligente de procesarlas”(p 125). En Venezuela, los estudios

dirigidos a la inteligencia emocional se limitan a tesis universitarias, sin haberse puesto en práctica proyectos factibles.

Tanto la inteligencia emocional como la cognoscitiva, interactúan en nuestra vida; lo ideal, sería obtener un balance adecuado para lograr el desarrollo eficiente en la actividad personal y laboral, de esta manera, se logrará cumplir las metas complejas dentro de la Organización, con la participación de todo el grupo de trabajo.

Es entonces, cuando es importante aprovechar las capacidades emocionales que poseen los profesores, que integran el equipo de trabajo dentro de la Facultad y, predisponerlos a participar en forma activa. Tener conocimiento de la gestión de la Inteligencia emocional resulta importante, en la medida en que, permite negociar y resolver desacuerdos. Por tanto; la presente investigación, tuvo como objeto mostrar que, a través de la inteligencia emocional podrán mejorar, primeramente las relaciones interpersonales dentro de la organización, siendo posible entonces, la eficacia en el desempeño, ya que si un profesor trabaja en un lugar agradable y se siente feliz; estas emociones le van a proporcionar un mayor rendimiento en sus labores.

Con el desarrollo de esta investigación se buscó describir, la situación de desinterés y apatía en la que se encuentran, algunos profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, donde, en la medida en que estas personas, aprendan a manejar sus situaciones emocionales, podrán aplicarlo, en su lugar de trabajo así como en sus hogares y en la comunidad en general; si estas estrategias son aplicadas en diversas empresas y otras Universidades del estado Carabobo y, luego, en todo el sistema Universitario del país, estaríamos reduciendo los niveles de angustia, ansiedad, ira, e incertidumbre que hay en cada uno de estos trabajadores.. Estaremos, en resumen, dando un aporte significativo a la Sociedad en general.

La presente investigación demostró que si el profesor se desempeña en un lugar agradable, con buen clima laboral, se siente aceptado y comprendido por el grupo y domina sus habilidades emocionales, se sentirá motivado, en comunicación con sus iguales y, logrará interactuar de manera más sociable y extrovertido, obteniendo un rendimiento más elevado.

A nivel académico, se facilitaron aportes teóricos para enriquecer la línea de investigación: Conducta y su implicación en el trabajo, a la cual está adscrita el presente. Finalmente la investigación buscó estimular a posteriores investigaciones que aporten solución a las distintas problemáticas de relaciones existentes dentro de las Organizaciones; realizar acciones que permitan modificar o mejorar patrones conductuales, que sean evaluadas frecuentemente con la finalidad de estimularlas hacia la búsqueda del mejor entorno laboral y personal de cada profesor, a través del conocimiento y manejo de las emociones. Así como contribuir al análisis del impacto de la inteligencia emocional en el desempeño profesional de los profesores.

Cabe destacar, que la importancia del conocimiento de la inteligencia emocional, proviene de comprender las acciones de cada uno, analizarlas para tomar consciencia de los patrones de conducta o comportamientos que se han desarrollado, con el fin de mejorarlos. “Las emociones se expresan a través de comportamientos, reacciones, forma de pensar, sentir, hablar y cambios fisiológicos. Al saber la manera de gestionarlas, se desactivarían sus efectos nocivos o exagerados.” (Punset 2012:110), a partir de allí, sin ansiedad ni stress, se producirá dentro de la Organización, un contagio emocional que le permitirá a los colaboradores, sentir conexión, proximidad y afecto. El estudio e implementación de la Inteligencia Emocional dentro de las Organizaciones puede ser considerado como responsabilidad social empresarial, ya que se convierte en un aporte significativo a la Sociedad, así, la habilitará frente a las diferentes situaciones de conflicto que se puedan presentar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El Marco Teórico, referencial o conceptual consiste en sustentar teóricamente el estudio, una vez que se ha planteado el problema de investigación, el cual se basará en la integración de la información recopilada de acuerdo a uno o varios criterios lógicos y adecuados al tema de investigación. Hernández (2010).

ANTECEDENTES

La función de los antecedentes es situar la propia investigación en el contexto de otras investigaciones más o menos recientes sobre temas similares, Carlino, (2021).

En el trabajo de grado de maestría realizado por Hernández, (2019), en la Unidad de Postgrado de la Universidad de San Agustín de Arequipa, Facultad de Administración, para optar al grado de Maestro en Ciencias: Administración con mención en gerencia Financiera y de riesgos titulada “Incidencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad bancaria”. La investigación tuvo carácter mixto (cuantitativo y cualitativo) el diseño fue experimental- transversal, de alcance correlacional. Se utilizó el método inductivo. La muestra fue de 40 trabajadores y el muestreo no probabilístico censal a quienes se les aplicaron dos instrumentos validados. La investigación tuvo como fundamento en una serie de concepciones y enfoques que afirman que existe una relación causa-efecto sobre la gestión de la inteligencia emocional y el

desempeño de los colaboradores de una entidad, al igual que en este trabajo de grado donde se trató de diagnosticar la incidencia del comportamiento de los profesores en el desempeño profesional. En ambos trabajos se consideró realizar un estudio preliminar, partiendo de los resultados de ellos, se realiza el diagnóstico.

Hernández (2019), expuso que, mediante la presente investigación se determinó la trascendencia de la inteligencia emocional en los niveles de desempeño de los colaboradores de una entidad bancaria, de la ciudad de Arequipa, siendo la primera en mención, además de una herramienta de gestión, para la productividad de la institución; un elemento de ayuda para desarrollar en los colaboradores, en el ámbito privado o personal, la forma perfecta de responder reflexivamente a los problemas que se le presentan y, por ello, se hace necesario abrirse a los cambios, asimilar todas las nuevas tendencias tecnológicas necesarias, así como el conocimiento y manejo de las emociones para lograr una gestión eficaz y un mejor desempeño. De esta manera se manejó en este trabajo, ubicando los niveles de desempeño de cada profesional. En este trabajo de investigación se identificó la incidencia que tiene efectivamente la Inteligencia Emocional en el desempeño de los trabajadores de la Entidad Bancaria.

También expuso que su estudio permitió conocer necesidades, a nivel técnico en cuanto a conocimiento, habilidades y destrezas necesarias de las partes involucradas o a nivel humano en los aspectos concernientes a su personalidad, costumbres, comunicación, liderazgo y relaciones interpersonales. Al igual que en el presente trabajo, se trató de conocer las necesidades del grupo, para luego desarrollar las habilidades y destrezas necesarias, mejorar el nivel humano y del grupo en general. El presente trabajo de investigación también se enfocó en el mejoramiento de las organizaciones y su desempeño. A través del conocimiento de las emociones y su manejo, lo cual repercutirá en las mejores relaciones dentro de las mismas.

En el mismo orden de ideas, la investigación sobre la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral, realizada por Molina (2020), para obtener el título de Magister en Administración de la Facultad de Administración de Empresas (2020) de la Universidad EAFIT Luis Echavarría Villegas, Guatemala, realizada de documentos bibliográficos durante los meses de enero a marzo de 2020 bajo los descriptores de inteligencia emocional, inteligencia emocional y desempeño laboral, inteligencia emocional y relaciones interpersonales. Se identificaron alrededor de 120 artículos de los cuales se realizó un análisis que buscó hacer comprender al lector, el concepto de inteligencia emocional, así como transmitir la importancia que puede tener con otros aspectos, como el desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Se consideró importante partir de la definición de inteligencia que lleva a la definición de inteligencia emocional como tal.

Al comprender las bases de la inteligencia y de la inteligencia emocional, se espera que el lector comprenda los conceptos, su desarrollo a lo largo del tiempo y la importancia de estas en la vida de las personas. Para Molina (2020), la necesidad del desarrollo de la Inteligencia Emocional radicó en obtener un mayor grado de apreciación de la expresión emocional y sus habilidades, por eso, coincide con lo que se desarrolló en el presente trabajo. Además de originar una excelente aptitud y actitud para desenvolverse en grupo, lo que es importante dentro de cualquier organización. La inteligencia emocional es una herramienta clave para mejorar las relaciones internas y externas de las organizaciones. Al mejorar las relaciones dentro de las organizaciones, se podrán dar mejoras en las condiciones laborales, cohesión del grupo, solidaridad, empatía entre los miembros, por ende, mejor clima organizacional etc., por lo tanto, impactará en la forma en la cual, las personas realizan su trabajo.

Por eso, al analizar la Inteligencia Emocional como estrategia de cambio frente al mundo, que cada vez es más complejo, global y competitivo, exige revisar las creencias y modelos de dirección y recursos humanos utilizados hasta hoy; debido a que, las personas

están ávidas de herramientas que le permitan asimilar los cambios acelerados a los que se enfrentan. Consideraciones compartidas en este trabajo y, por lo cual es necesario el desarrollo de las estrategias planteadas en el presente trabajo, ya que se considera que, una persona que no puede manejar sus emociones se le dificulta hacer frente al entorno, tomar el control y resolver sus situaciones acertadamente.

Así mismo, se realizó el planteamiento de la necesidad de implementar cursos o talleres de capacitación sobre Inteligencia emocional que ayude a mejorar el rendimiento laboral y las relaciones personales que se establecen en el trabajo, dando a conocer a los participantes las destrezas o habilidades necesarias para reconocer sus sentimientos y los de los demás, conseguir motivarse y saber manejar eficazmente sus emociones y las ajenas. Dentro de los objetivos específicos que se asumieron en el presente trabajo de grado, se describieron los factores de la Inteligencia Emocional que presentaron los docentes y la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño profesional de los docentes de la Faces U.C.

Así pues, Contreras, (2023), maestrante de la Universidad Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, programa de Estudios Avanzados, en Gerencia Pública denominado “Inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano Instituto Autónomo Cuerpo de policía del estado Cojedes, para optar al título de Magister en Gerencia, realizado con la finalidad de analizar la importancia de la inteligencia emocional, propiciar la participación en la solución de los conflictos que se presenten, a fin de optimizar las habilidades y competencias del talento humano. En este sentido, la ejecución de la investigación va a permitir expresar en la práctica los elementos teóricos propios de la inteligencia emocional para coadyuvar la gestión del talento humano. Tomando al paradigma cuantitativo, de naturaleza positivista, la presente investigación se enmarcó dentro de una investigación de tipo descriptiva, con un diseño de campo no

experimental. A la población de 1490 individuos se le determinó una muestra de 25 individuos, la técnica usada fue la encuesta en la modalidad de cuestionario de cuarenta y seis (46) preguntas de escala tipo Lickert, arrojando un índice de confiabilidad de 0,68; en este trabajo se reflexionó sobre la importancia de desarrollar y fortalecer la inteligencia emocional.

Esta investigación se basó en analizar una estrategia de gestión para el mejoramiento del desempeño laboral en la atención del ciudadano y, para eso se requiere de un personal altamente capacitado, con una inteligencia emocional equilibrada, además, la creación y, el mantenimiento de un contexto operacional, en el que los individuos trabajen juntos en grupo hacia el logro de los objetivos comunes con respeto, empatía y comunicación efectiva. En este sentido, se consideró su propósito de investigación similar a este trabajo, que consistió en reflexionar sobre la incidencia de la Inteligencia Emocional para promover acciones que ayuden a mejorar su entorno, a través de estrategias basadas en el desarrollo de la inteligencia emocional y a la vez, aumentará el desempeño. En ambas se buscó mejorar la calidad de vida a través del desarrollo de la inteligencia emocional.

De manera pues y en este mismo sentido: en el Trabajo de Grado, titulado “La Inteligencia Emocional como estrategia en la gestión de talento humano” de la Universidad Nacional Experimental Simón Bolívar, núcleo San Carlos de García (2019), maestrante en Gerencia Pública de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, se considera como la Inteligencia Emocional, es empleada en las Organizaciones, como herramienta gerencial para encauzar y dirigir, el potencial intangible emanado de las personas, como acción y efecto de su ser. Esta investigación se desarrolló teniendo como objetivo general: diseñar un programa basado en la Inteligencia Emocional como estrategia de gestión de Talento Humano en la UNERS, San Carlos.

En la actualidad, la gerencia y sus procesos han dirigido la vista, hacia los elementos de carácter intangible que subyacen en las acciones de los miembros de las Organizaciones, direccionando las emociones, hacia un pensamiento que active de manera más favorable, la capacidad resolutive que desarrolla el gerente. Este estudio permitió concluir que, la Inteligencia Emocional es una herramienta, mediante la cual, se aprovecha todo el potencial intangible emocional del talento humano, reconociéndolo, atendiéndolo, estimulándolo y encausándolo para generar procesos de cohesión, comunicación, responsabilidad y una óptima toma de decisiones; lo que va a permitir, una diligente fluidez de la acción misional de la Organización.

En este sentido, se consideró el propósito de esta investigación similar a este trabajo, ya que proporcionó elementos útiles que permitan asumir estrategias para ayudar a reforzar las relaciones entre el profesor y su entorno, basadas en el desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño profesional. Se consideró que ambas, forman una dupla inseparable cuando se trata de impactar positivamente en los colaboradores. En ambos trabajos se realizó un diagnóstico y se reflexionó sobre la calidad de vida y las relaciones interpersonales, a través del desarrollo de la inteligencia emocional.

Por tanto, Arguello (2018) de la Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo,, en la Maestría de Gerencia Avanzada que lleva por título “Virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional”, consideró relevante la búsqueda de las virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional; por lo cual, considero que a la par con este trabajo, su aporte permite identificar, la importancia de la Inteligencia Emocional en el fortalecimiento de las relaciones personales e interpersonales para un clima laboral exitoso. Explicó, que no se debe olvidar, que la principal proposición de la Inteligencia Emocional se encuentra enfocada en que el éxito

personal y consecucionalmente en el desempeño profesional, ya que, uno va ligado al otro, debido a su entrelazado avanzar. De manera pues, que al igual que en este trabajo, se requiere el conocimiento y manejo de las propias emociones y las de los demás.

Se demostró que el proceso de adaptación y las relaciones interpersonales pueden verse comprometidas; cuando se pierde el control de la emociones, afectando de esta manera, el desempeño organizacional de los trabajadores. Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas, tienen más posibilidades de sentirse satisfechas y ser eficaces en su vida; así como, dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad. Consideraciones compartidas en este trabajo, por lo cual, es necesario desarrollar estrategias ya planteadas en el presente; pues, para que una persona pueda manejar sus emociones, hacer frente al entorno, tomar el control, resolver sus situaciones de manera asertiva y mejorar su desempeño profesional; es fundamental, que conozca y maneje sus emociones al igual que las de otras personas.

En este mismo contexto, Figueroa (2017), en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo sobre la Persoavisión de la Inteligencia Emocional para la resolución de conflictos en el ámbito educativo, tuvo por objeto favorecer el desarrollo de competencias emocionales para que cada docente desde su aula, oriente la formación integral del educando en función de canalizar o equilibrar las emociones manifestadas en cada una de las estrategias educativas en las que participan. Para Figueroa, muchos problemas de la Sociedad actual, están relacionadas con las emociones, donde la rabia, el odio, la ansiedad, estrés, miedo, depresión, frustración, suicidios, violencia y consumo de drogas crean un descontrol o alteración del ser humano en situaciones de riesgo. Estas emociones fueron diagnosticadas y descritas en el presente trabajo de grado. Todo esto justifica la necesidad de prestar atención a las competencias emocionales, entendidas como competencias básicas para la vida.

Existe una interacción permanente entre comportamiento y pensamiento, de tal forma que se retroalimentan permanentemente, la emoción influye en el comportamiento y en el pensamiento; a la vez, el pensamiento influye en la forma de vivir las emociones y en la dirección del comportamiento.

La Inteligencia Emocional tiene que ver con el manejo de las emociones en las diferentes situaciones que la dinámica social impone. La presente investigación tuvo como finalidad comprender a la Inteligencia Emocional como potenciadora de las competencias gerenciales en los directores de los centros educativos. Al igual que en el presente trabajo, ya que también se diagnosticaron las necesidades del grupo para luego, desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para mejorar el nivel humano, así como, del grupo en general. Se sugirió, evaluar periódicamente al personal en estos aspectos, invitar a asesores externos especialistas, para con su visión objetiva de las situaciones puedan detectar situaciones de debilidades dentro del grupo de trabajo.

BASES TEÓRICAS

La importancia de esta etapa del estudio radicó en que orienta la manera cómo se realizó el estudio, documentó la realización del mismo, además proporcionó un marco de referencia para obtener los resultados. Los principales ejes temáticos serán la Inteligencia Emocional, motivación, desempeño profesional, liderazgo y empatía.

Inteligencia Emocional.

Cada investigación realizada sobre el cerebro, dio inicio a otra más avanzada, hasta llegar al descubrimiento de que las emociones se encontraban en el cerebro, que estas podían ser controladas y su influencia, sobre la salud de los individuos, denominándose Inteligencia Emocional.

En 1970, MacLean, realizó experimentos neurológicos en el Instituto de Salud mental de Bethesda, en Estados Unidos, que lo llevó a desarrollar su teoría del Cerebro Triuno, concibiendo al cerebro humano como un órgano formado por tres sistemas o cerebros: el “racional”, el “reptil”, y el “sistema límbico o emocional”. Este aporte lo convierte en uno de los pioneros del concepto de Inteligencia Emocional. En 1983, Howard Gardner, desarrolla la teoría de las Inteligencias Múltiples, que ha sido calificada como una de las más innovadoras del aprendizaje. Inicialmente se refirió a siete inteligencias. A saber: inteligencia verbal, lógico- matemática, capacidad espacial, kinestésico o corporal, musical, inteligencia personal e interpersonal.

El primero en proponer un modelo de Inteligencia Emocional, fue, el Psicólogo Solovey junto a Mayer, de la Universidad de Yales de New Hampshire, (1990), para la definición, incluyeron la inteligencia personal e interpersonal, propuestas por Gardner desarrollaron el concepto en cinco esferas, a saber: conocer las propias emociones, manejar las emociones, la auto motivación, reconocer las emociones en los demás y, por ultimo desarrollar adecuadas relaciones.

Uno de los planteamientos con mayor sustento científico con respecto a las emociones fue presentado por Daniel Goleman (1998) que rescata el término Inteligencia Emocional al generar una interesante discusión al revolucionar el concepto y su influencia que el Coeficiente Emocional (CE) tiene sobre el desempeño y logro de los individuos. De

esta manera, plantea: "La ley de Yerkes – Dodson recoge tres estados de rendimiento: desvinculación, flujo y sobrecarga. El estado de flujo representa un pico de autorregulación y es el punto de aprovechamiento máximo de las emociones." (Goleman, 2011, p 66).

Es importante reconocer los antecedentes y evolución de la inteligencia Emocional a través de la historia de la humanidad y su influencia dentro de las organizaciones. Es cierto que la convivencia puede llegar a ser complicada y, por lo tanto, cada día más, se hace indispensable, conocer y manejar las emociones para facilitar las relaciones interpersonales, mejorar el desempeño y hacer más agradable el clima laboral.

Desempeño Profesional.

Para Chiavenato, (2011), el desempeño es un proceso por el cual se aprende valores, normas y conductas requeridas por la Organización. (p 204). Se vincula el desempeño con el manejo de las competencias requeridas por la Organización, también la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse, modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo, no escapa de un buen desempeño el manejo de las emociones, ya que tiene un vínculo muy estrecho. De manera pues, que si no se concibe la Organización como un grupo cohesionado y unido, con el fin de mantener un buen entorno laboral, no podrá existir un desempeño satisfactorio.

Motivación

Son los factores internos que determinan nuestras acciones. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo, que proviene del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas gerenciales como: delegarles una mayor autoridad, escuchar sus planteamientos, establecerles mayores responsabilidades, recompensar los

logros obtenidos y valorar su compromiso con la Organización,. Estas acciones los llevaran a sentirse conformes, emocionalmente satisfechos y, finalmente, se generará un buen clima laboral.

Existen muchas teorías sobre la motivación y que han sido clasificadas en la siguiente forma:

✚ Teorías clásicas:

- Maslow: También conocido como pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas. Según esta teoría conforme se satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos necesidades menos básicas. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento: a) Necesidades fisiológicas. Son las necesidades innatas como alimentación, sueño y reposo, abrigo. También se denominan necesidades biológicas o básicas. Su principal característica es la premura: cuando alguna de ellas no puede satisfacerse, domina la dirección del comportamiento de la persona. b) Necesidades de seguridad. Segundo nivel de necesidades humanas. Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. c) Necesidades sociales. Relacionadas con la vida del individuo en sociedad. Necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen cuando las necesidades (fisiológicos y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas. d) Necesidades de autoestima. Relacionadas con la manera como se ve y evalúa la persona. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración. e) Necesidades de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas. Esta tendencia se expresa mediante el

impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades humanas de la persona.

- Herzberg: Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción. Basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo. La motivación de las personas depende de dos factores: La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo. Por otro lado, la insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto en general del cargo.
- Mc Gregor: Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas, que a los seres humanos no les gusta trabajar y tenderán a evitarlo, Toda Organización tiene una serie de objetivos cuyo logro requiere que las personas que en ella trabajan deban ser obligadas, controladas y hasta amenazadas con castigos para que sus esfuerzos se encaminen hacia la consecución de esos objetivos. y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar, ya que las personas pueden ejercer autocontrol y autodirigirse y las recompensas en el trabajo están en razón directa con los compromisos adquiridos.

Teorías contemporáneas:

- Teoría de las expectativas: Wroom, establece que la fuerza de la motivación de una persona en una situación determinada, ante la que aspira un logro, equivale al producto entre el valor que la persona le asigna a la recompensa y la expectativa de su posible logro. Se refiere únicamente a la motivación para producir son: a) los objetivos individuales.; b) la relación que el individuo. percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos particulares; y, c) la capacidad para influir en su nivel de productividad. Propone un modelo de expectativa de la motivación

donde el individuo percibe las consecuencias de cada alternativa de comportamiento como resultados que representan una cadena de relaciones entre medios y fines.

- Teoría del establecimiento de metas: Locke, (1968), expone que unas metas bien definidas y cuantificables mejoran el rendimiento más que unos objetivos precisos y motivan al trabajador.
- Teoría de la equidad: Adams, (1965), explica que cuando el trabajador siente que sus recompensas son iguales a sus contribuciones se siente motivado.

De acuerdo con Maslow, ya que la motivación es algo intrínseco, un sentir interno de cada persona, que consiste en la satisfacción y disfrute de una actividad por sí misma. Cuando cada persona reconoce sus emociones y los sentimientos propios, logra auto motivarse y motivar a los demás con su entusiasmo. Esa emoción es causada por ganar recompensas, lograr metas o cubrir ciertas expectativas o como satisfacción personal, sin embargo, la emoción es lo que nos mueve a ir por ese camino hasta lograrlo. Si se está contento consigo mismo, tendrá un excelente desempeño, las expectativas de logro serán positivas, tendrá buena recompensa y la conducta satisfactoria de cada uno, coadyuvará a mantener el mejor clima laboral y por lo tanto, la Organización se verá impulsada a lograr sus objetivos y aumentar su productividad.

Para el humanista Abraham Maslow, las personas tienen un deseo innato de auto realizarse y la confianza en sí mismo es el punto principal de la motivación, ya que concierne a la personalidad y manera de ser del individuo, también puede afectar la manera de sentir y de relacionarse con los demás.

El liderazgo

La palabra líder viene del inglés leader. Se define como la persona capaz de guiar e influir en otras personas o grupos de personas. Su ejercicio llamado liderazgo, es uno de los roles que más trabajo emocional implica, debido a que tiene que estar en contacto directo con sus colaboradores, Por tanto, la capacidad de un líder, para llevar un grupo a conseguir unos objetivos, es un tema que tiene gran importancia como proceso grupal, pues, son los encargados de estimular o persuadir y motivar a los colaboradores, para lograr los principales objetivos de la Organización. El liderazgo es una condición humana; ya que desde sus inicios, el hombre ha vivido en Sociedad, con la existencia de líderes que eran guías, para mantener el orden y funcionamiento. “Al transcurrir del tiempo, el ser humano ha participado en organizaciones y para ello, ha debido comprender la conducta de las personas, lo cual es determinante”. (Chiavenato; 2017. P45).

Es importante reconocer que sin liderazgo ningún grupo puede ir adelante. Hugo Landolfi (2009) presenta un mundo donde la sabiduría y la empatía se entrelazan para convertir a los líderes en seres excepcionales y resonantes. Expresa además que: visualiza el liderazgo como una danza entre la mente y el corazón, donde la inteligencia emocional se convierte en la clave para alcanzar el éxito. Por lo tanto, un buen líder no puede perder el contacto con las corrientes emocionales que mueven a su equipo, deberá captar los sentimientos expresados, así como, los no expresados, e intentar sacar el máximo provecho de estos.

Empatía.

“Es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones de los demás. (Goleman, 1998), (...)”Estamos diseñados para empatizar con todo el mundo aunque no todos lo hacemos de la misma manera con los demás.(p 15)

Para Goleman existen tres tipos de empatía:

Empatía cognitiva que intenta comprender como se siente o que debe estar pensando la otra persona. Se diría “Entiendo y respeto tu punto de vista, pero no lo comparto”

Empatía emocional: sentir físicamente con la otra persona. Se diría “ comparto tu sentimiento, porque he estado en la misma situación que tu”.

Preocupación empática: es la imperiosa necesidad de ayudar a la otra persona. En este caso, se diría: “Entiendo que necesitas ayuda y estoy dispuesto a dártela porque me importas”

La empatía es una habilidad, por lo tanto, se puede desarrollar. Una de las mejores maneras de hacerlo es colocando la atención plena en todo, especialmente en lo que hacen y dicen los demás. Al acrecentar la empatía, se logrará: mejorar la salud física y mental. Tomar decisiones asertivas, tener conciencia de sí mismo, ser receptivo con los otros, contribuir a la conciencia social, reducir el racismo y los prejuicios.

Desempeño Laboral

Al referirse a las Organizaciones, es ineludible aludir a las personas que la forman, le dan vida .y le imprimen una personalidad propia. Son la piedra angular de su dinámica. En este milenio, las nuevas tendencias afectan la forma de contratar a las personas debido a la competitividad, productividad, calidad, tecnología y globalización

El desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humanos (Chiavenato 2011) considera que el desempeño laboral es la eficacia con la que trabaja el personal dentro de las Organizaciones. Cuando el desempeño laboral es positivo se alcanza un alto rendimiento, calidad, producción,

innovación y logros en la organización al cumplir objetivos estratégicos y ventajas competitivas; para este resultado se necesita que el empleador trate al colaborador como el recurso interno más importante.

Chiavenato (2017) menciona que en la Edad Media, los Jesuitas utilizaban un sistema de calificación tanto para los Superiores como para los Subordinados, de esta manera desarrollaba la evaluación de desempeño. Hace referencia también a una evaluación de desempeño que se utilizó en estados Unidos de Norteamérica en 1.942, estableciendo un sistema de informes anuales, que luego fue acogido por el ejército norteamericano en 1880.

Luego, en 1918, la empresa general Motors desarrollo un sistema para evaluar a sus gerentes, después de la Segunda Guerra Mundial esta práctica se extienden a todas las organizaciones, los sistemas de evaluación de desempeño. El primer proceso de evaluación de desempeño, se realizó en una empresa textil, por el empresario Robert Owen y consistía en medir el rendimiento diario de cada trabajador, asentado en un libro donde el Supervisor anotaba los comentarios.

Un aspecto importante del desempeño laboral, es que es un factor, que debido a su relevancia, debe ser medido o evaluado por la Organización, con el objeto de corregir a tiempo posibles fallas o descuidados, que podrían tener consecuencias negativas en la Organización.

Un método de evaluación del desempeño es un proceso sistematizado mediante el cual se califica el trabajo que realiza un empleado durante cierto período de tiempo, con la intención de encontrar estrategias que ayuden a mejorar su rendimiento. Algunos de los beneficios que puedes obtener al medir el desempeño laboral a través de un método de evaluación eficaz son:

- Analizar y comprender la manera en que trabaja el empleado en cuanto a la gestión del tiempo, su capacidad de cooperar y aportar.
- Proporcionar comentarios efectivos y en tiempo real a todos los miembros del equipo.
- Mejorar la coordinación de los procesos.
- Ubicar a los empleados en los puestos que más se adecuen a su perfil.
- Ofrecer fortalecimiento en la formación de habilidades y destrezas.
- Alinear el desempeño individual con los objetivos organizacionales.
- Transformar la fuerza laboral en una ventaja estratégica.
- Aumentar la motivación a los empleados.
- Fortalecer las relaciones entre los compañeros, superiores jerárquicos y clientes.

Algunas técnicas para la elaboración de la evaluación de desempeño son:

✓ Autoevaluación

Una autoevaluación requiere que un empleado juzgue su propio desempeño contra criterios predeterminados.

✓ Evaluación de 360 grados

Este es uno de los métodos de evaluación de desempeño más importante, ya que proporciona una visión integral del trabajo que realiza un empleado al obtener retroalimentación de fuentes externas. Esto incluye informes directos, compañeros, superiores, clientes y otras partes relevantes que interactúan con el líder regularmente. El objetivo es proporcionar una visión holística del rendimiento del líder desde múltiples perspectivas.

✓ Evaluación 180 grados

Conocida como feedback de directivos» o feedback ascendente», está diseñada para recabar información de los subordinados directos y superiores inmediatos de un liderazgo.

- ✓ Verificación de comportamiento.

Otro de los métodos de evaluación de desempeño es hacer una lista a de criterios de comportamiento esperado de cada trabajador, como entregas a tiempo o el trabajo en equipo.

- ✓ Gestión por objetivos.

Este es un enfoque más moderno para las revisiones del desempeño, porque integra al empleado en el proceso de establecimiento de metas. Con este método, el gerente y su empleado acordarán objetivos específicos y alcanzables con un plazo establecido.

- ✓ Escala de calificaciones

Es uno de los métodos de evaluación de desempeño más utilizados. Se basa en un conjunto de criterios desarrollados por el empleador, según los cuales se juzga a los empleados.

- ✓ Escala de calificación basada en el comportamiento (BARS)

Este es uno de los métodos de evaluación de desempeño más utilizados, ya que permite recolectar datos cualitativos y cuantitativos. En el sistema de Escala de calificación basada en el comportamiento (BARS), el empleador compara el desempeño de los empleados con ejemplos de comportamiento específicos que se basan en calificaciones numéricas.

El siguiente paso, posterior a la evaluación, será analizar los resultados obtenidos y elaborar un plan de acción con el objeto de subsanar las fallas observadas- Los resultados pueden ser compartidos con el objeto de que los colaboradores reflexionen y de motiven a mejorar.

BASES LEGALES

Las competencias (genéricas, laborales, básicas) que conforman el desempeño laboral según lo planteado por Sagi Vela (2004) son un conjunto de indicadores y un listado de conocimientos, habilidades y actitudes que facilitan la comprensión de la competencia y el establecimiento de objetivos de desarrollo profesional para cada cargo, presentando un contacto directo con la Inteligencia Emocional, ya que ella pertenece al grupo de las habilidades blandas (“soft skills”), altamente requerida en los procesos de reclutamiento laboral, y por la influencia en las relaciones del individuo con su entorno y el desempeño dentro de la Organización. Para López Gómez, (2016), el auténtico valor de la competencia reside en sus posibilidades de avance, integración y búsqueda continua de un saber integral e integrado que permita aprender y seguir aprendiendo en un escenario mundial y globalizado.

De la Constitución Nacional (1999)

Artículo 87. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar (...). Todo patrono garantizara a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado. El Estado adoptara medidas y creara instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones...

Tal como lo indica el artículo; le corresponde al patrono crear un ambiente de trabajo adecuado, que será posible cuando los trabajadores conozcan y manejen sus emociones. En la Ley Orgánica del trabajo, las trabajadoras y los trabajadores (Titulo III, Capítulo V), de las condiciones dignas de trabajo establece lo siguiente:

Artículo 156: El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

El Artículo presenta unas excelentes condiciones para el desarrollo de las labores pero sabemos que no funciona así, considero que se toma en cuenta solamente el uso de las botas de seguridad pero, hay tantas otras cosas importantes, como lo es, la salud mental del trabajador y disfrutar de un buen clima laboral, ya que de esas condiciones depende el buen desempeño.

De la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente de Trabajo:

Artículo 56: Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo (...)

Artículo 59: A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que: Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales. Ambos artículos establecen la importancia de condiciones adecuadas para realizar el trabajo y colocan a la salud del trabajador como una condición supremamente importante.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico permite descubrir los supuestos del estudio para reconstruir datos, habitualmente operacionalizados. Para Azurero, (2018), significa detallar cada aspecto seleccionado para desarrollar dentro del proyecto de investigación que deben ser justificados por el investigador. Al respecto Sabino, (2006), menciona “En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables”. (P. 118).

Naturaleza de la Investigación

La presente investigación se abordó desde el enfoque cuantitativo, que según Ríos, (2017), se refiere a los datos susceptibles de cuantificar.

Tipo y Diseño de la Investigación.

El tipo de estudio de la investigación es descriptivo, destinada a describir dos variables, el comportamiento de la Inteligencia Emocional y el desempeño profesional. Según Ríos (2017) los estudios descriptivos buscan encontrar características, comportamientos y propiedades del objeto de estudio. El diseño de estudio aplicado para lograr el objetivo general de la investigación fue: diseño de investigación de campo, que según Arias (2017), consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos. Apoyado en la revisión documental,

a través de un proceso de búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos en fuentes documentales, bibliográficas y electrónicas.

Población

Según Hernández Sampieri, (2.010), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie específica. En tal sentido, la población estuvo conformada por trescientos (300) profesores de la faces U.C, según información aportada por la Oficina de Asuntos profesoraes el 10 de Marzo de 2023.

Muestra

Con respecto a la muestra, Hernández Sampieri, (2.010), la define.” como un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos y que debe delimitarse de antemano con precisión”. La muestra fue probabilística, ya que, todos los elementos de la población tenían la misma posibilidad de ser escogidos a través de un programa estadístico. Se seleccionó la muestra conformado por ciento tres (103) profesores de Faces, U.C. Según Palella y Martins (2006), la muestra se determina mediante la fórmula “n”

$$n = \frac{N}{e^{2(N-1)} + 1}$$

$$\frac{300}{(0,08)^{2 \cdot 299} + 1} = \frac{300}{2,9136} = 102,9 = 103$$

n= 103 profesores

Técnica de recolección de datos

Para la obtención de una información más detallada sobre este estudio, se utilizó la técnica denominada encuesta, para esta modalidad, se obtuvo información que suministró un grupo o una muestra de sujetos acerca de si mismos, tal y como lo señala Arias, (2012). Como soporte a la recolección de datos se realizó la revisión documental, que según Arias, (2012), “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios en fuentes documentales, audiovisuales o electrónicas”.

Instrumento

La recolección de la información de datos de las variables de interés, es decir, inteligencia emocional y el desempeño profesional, se realizó mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario, aplicado a los profesores, consistente en un conjunto de preguntas cerradas, utilizando la aplicación de Google Forms, a través de correo electrónico. El instrumento estuvo comprendido por veinte (20) ítems, a manera de escala tipo Likert, (siempre, casi siempre, indiferente, a veces, nunca) para conocer el grado de uso de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño profesional en los profesores de Faces U.C

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez

Se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir según Hernández Sampieri (2010). En este mismo orden, el instrumento fue validado al ser sometido al juicio de tres (3) expertos, quienes realizaron las correcciones pertinentes, para la óptima funcionalidad del instrumento señalado (cuestionario). Basando la evaluación del instrumento, en consideración a la relación de los ítems con el objetivo y

cada una de las variables. Las interrogantes consultaron solo aquello que se pretende medir o conocer. Con la utilización del instrumento, a través de la aplicación de Google Forms, se ahondó en la información requerida para buscar la solución a la problemática existente en los profesores de Faces UC.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento, según Hernández Sampieri, (2012), “se refiere al grado en que la aplicación del instrumento, repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales “(p.200). Con relación a confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba piloto a veinte docentes con características similares a la muestra en estudio, para Espinoza (2023) la prueba piloto es un procedimiento para probar el comportamiento del instrumento de medición en una situación práctica, que se recomienda aplicar en grupos pequeños de aproximadamente entre 14 y 30 personas. Se utilizó el indicador conocido como Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbrach, que es una medida de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. La consistencia de los ítems varía entre (0) y (1) para lo cual el 0 representa la ausencia total de consistencia y el 1, es perfecta

Cuadro N° 1. Cuadro para decidir criterios utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbrach

COEFICIENTE	Confiabilidad (Dimensión)
1	PERFECTA
0.80-0.99	Muy Alta
0.60-0.79	Alta
0.40-0.59	Moderada
0.20-0.39	Baja
0.01-0.19	Muy Baja
0	Nula

Una vez aplicada la prueba de confiabilidad se determinó que si existe un nivel de confianza aceptable, para proseguir con la aplicabilidad del mismo a la totalidad de la muestra, según Ruíz Bolívar (2013), a través de la siguiente formula:

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} * \frac{V_t - \sum pq}{V_t}$$

Cuadro N° 2 Número de Casos

	N	%
Validos	20	100
Excluido	0	0.0
Total	20	100

Fuente SPSS 10.0; 2022

Cuadro N° 3 Confiabilidad Estadística

Cronbach`s Alpha	N de Items
0.73	20

(SPSS versión 25.0)

A fin de presentar la información recolectada, se introdujeron diagramas de barras para la presentación de datos, los cuales permitieron ilustrar de forma clara y precisa los datos estudiados, atendiendo a las características de los mismos y al conjunto de variables que se analizaron.

Los valores obtenidos determinaron la significancia o no de la relación, y esta depende de que el resultado del valor numérico sea mayor o igual al que se corresponde con los grados de libertad.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS DATOS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los datos arrojados a través de la aplicación del instrumento utilizado, y los resultados obtenidos a través de la aplicación del mismo, mediante las pruebas estadísticas con el programa SPSS. Como se mencionó con anterioridad la muestra de la investigación estuvo dada por ciento tres (103) profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, la misma es una muestra representativa, en virtud de la cantidad de docentes que existen en la Organización.

Para la aplicación de la encuesta a través del cuestionario como instrumento, enviado a través de correo electrónico; el cual se aplicó con anterioridad en una prueba piloto a una muestra con características similares a la del estudio, fue de gran apoyo la aceptación y receptividad por parte del personal docente que labora en la institución, ya que en toda oportunidad fueron receptivos y comunicativos de las diversas situaciones que dentro del lugar ocurren.

Con relación a los resultados luego de la aplicarse el instrumento se procedió a realizar las labores estadísticas, donde los mismos fueron expresados en gráficos de barras con porcentajes, dados por las respuestas de los docentes encuestados.

Variable: **Inteligencia Emocional**

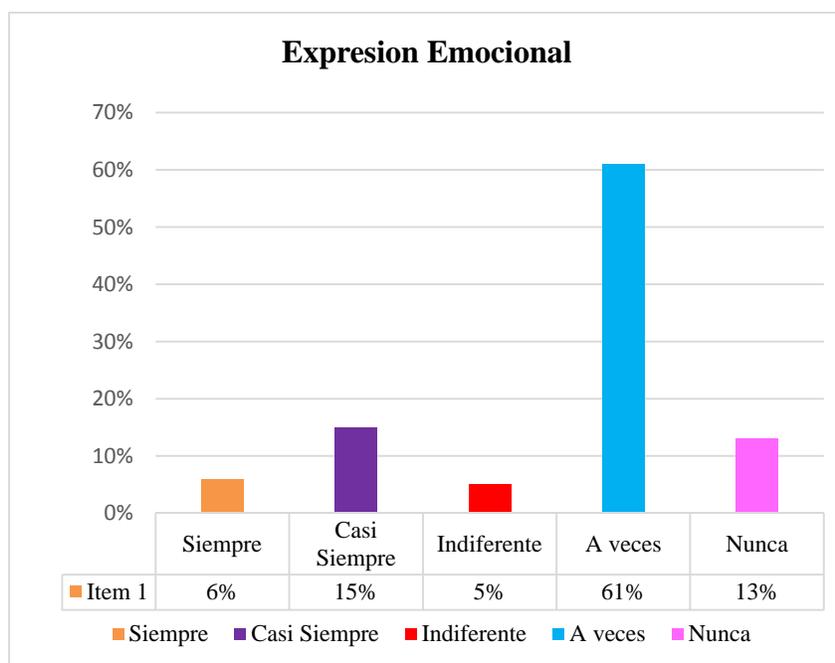
Dimensión: Cerebro Triuno

Indicador: Expresión Emocional

Ítems: 1

1. Percibo cuando estoy alterado

Gráfico N° 1. Inteligencia emocional con relación a la expresión emocional



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

Este diagrama de barra representa el indicador de la expresión emocional, según Goleman, (2003), la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional, además, los profesores podrán sincerarse consigo mismo, ya que el dominio de las habilidades emocionales ayudan a entender las respuestas actitudinales de los sujetos participantes en el proceso de

cambio, siendo por tanto importante reconocer las distintas emociones. Estas, de algún modo coadyuvan a la disminución de conflictos.

El resultado arrojado en el presente indicador permitió observar en el ítem N° 1, un 6% indico que siempre percibe cuando esta alterado, un 15% indicó que casi siempre, un 5% se mostró indiferente, un elevado porcentaje de un 61% indico que a veces perciben cuando están alterados y un 13% indico que nunca lo percibe, es decir, los profesores muestran poco auto conocimiento o conocimiento de sí mismo, por tanto, sobre sus emociones.

Conductualmente las emociones sirven para establecer la posición de cada uno con respecto al entorno y acercan o alejan de ciertas personas, objetos, acciones, ideas. La Inteligencia Emocional es el sistema en el que se engloban todas las habilidades relacionadas con la comunicación entre los individuos y los sentimientos propios o ajenos, especialmente la autorregulación. (Rivero, 2019). Por esto, se hace necesario el conocimiento de las emociones con el objeto de identificarlas, desarrollarlas como habilidades del individuo, además de aprender a manejarlas para obtener, el mayor control sobre nuestras acciones y se puedan evitar los conflictos y desavenencias.

Variable: **Inteligencia Emocional**

Dimensión: Cerebro Triuno.

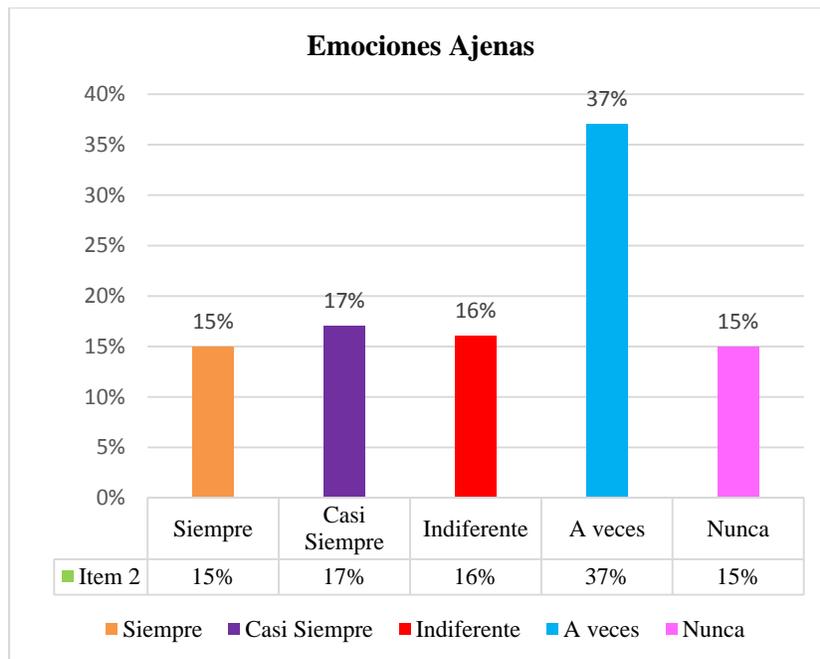
Sub dimensión: Emocional

Indicador: Emociones Ajenas

Ítems: 2

2. Percibo las emociones ajenas

Gráfico N° 2. Inteligencia emocional con relación a las emociones ajenas



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El presente gráfico representa el indicador de las emociones ajenas, identificar las emociones es primordial ya que aportan datos necesarios para la toma de decisiones y para realizar nuestra actividad diaria; además son básicas en la interacción social. Se pueden

identificar, por el componente verbal y por el componente de comunicación no verbal; como lo son: gestos del cuerpo, entonación y la expresividad del rostro.

El resultado arrojado por este indicador n° 2 es el siguiente: el 15% dijeron que siempre perciben las emociones ajenas, el 17 % indicaron que casi siempre las perciben, el 16% fueron indiferentes a las emociones ajenas, el 37% dijo que a veces las percibe y el 15% dijo que nunca las percibe. Los profesores no detallan las expresiones emocionales de sus compañeros, lo cual no permite la compenetración ni empatía entre ellos. La mejor manera de desarrollar esta capacidad de identificación, es comenzar por nosotros mismos, desarrollar la consciencia de la expresividad de nuestras emociones para unificar, lo que se manifiesta, lo que se siente y lo que se expresa. Para ello, un buen ejercicio sería practicar un discurso delante de un espejo o mediante una filmación viendo qué expresividad tenemos en el rostro, es decir, ver cómo expresamos nuestras emociones ya que eso es lo que ven los demás.

Para ser conscientes de los sentimientos y emociones de los demás, hay que aprender a leer las expresiones de su rostro, además de estar muy atentos a la entonación del discurso y a los movimientos de su cuerpo. Así, comprender el lenguaje no verbal.

Variable: **Inteligencia Emocional**

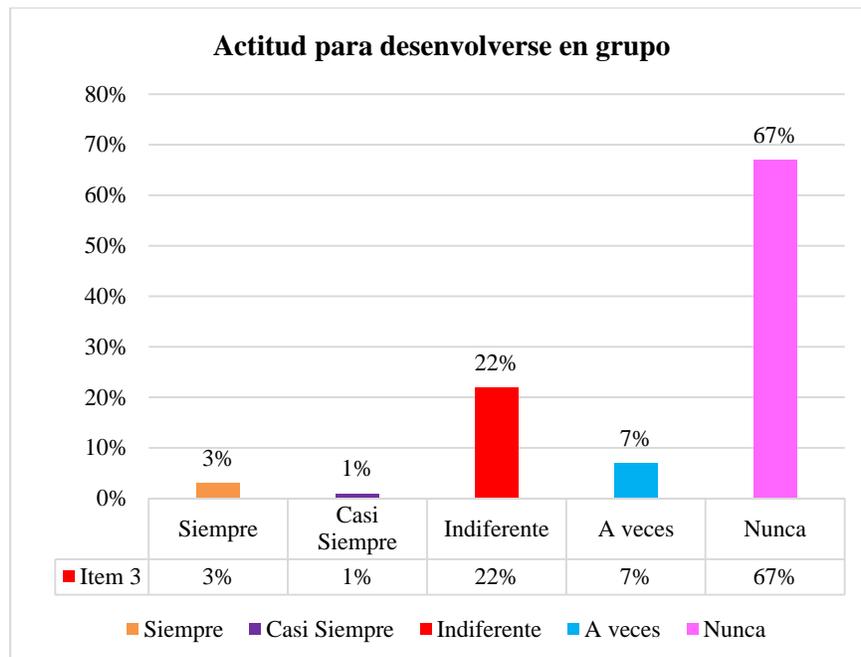
Dimensión: Inteligencia Espacial

Indicador: Actitud para desenvolverse en grupo

Ítems: 3

3) Siento ganas de reñir con otros

Gráfico N° 3. Inteligencia emocional con relación a la actitud para desenvolverse en el grupo.



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El grafico actual representa el indicador n° 3, se refiere a las habilidades sociales que permiten la agradable convivencia en Sociedad, estas habilidades se entrenan en la medida en que son practicadas. Entre ellas se encuentran la amabilidad, la generosidad, el respeto, el entusiasmo, la perseverancia, la compasión, el altruismo, la autodisciplina, la

empatía. Esta sociabilidad es el valor que nos impulsa a buscar y cultivar las relaciones con las personas, compaginando los mutuos intereses e ideas para encaminarlos hacia un fin común, independientemente de las circunstancias personales que a cada uno rodean.

El indicador nº 3 arroja los siguientes datos: el 22% indico que se siente indiferente frente a las ganas de pelear con otros, el 7% indico que a veces siente ganas de pelear con otros y la mayor cantidad, el 67% indico que nunca ha sentido ganas de reñir con otros. La mayoría de los profesores no sienten ganas de reñir con otros, aunque existe un grupo que expresa su disposición de reñir, a veces. Aprender a regular la expresión emocional se considera un indicador de madurez y equilibrio que tiene efectos positivos sobre las relaciones interpersonales.

La sociabilidad es el valor que nos impulsa a buscar y cultivar las relaciones con las personas relacionando los mutuos intereses e ideas para encaminarlos hacia un fin común, independientemente de las circunstancias personales que a cada uno rodean. En las relaciones profesionales o laborales, por ejemplo, debe existir un interés porque las personas desempeñen mejor su trabajo; para lograr este objetivo, hace falta conocer su entorno familiar y las circunstancias en las que viven, así como su forma de ser, sus reacciones y las motivaciones por las cuales se rigen, con estos elementos a la mano, se estaría en condiciones de contribuir en el desarrollo individual, profesional y de conjunto en el lugar de trabajo. La propia condición del ser humano hace de él, un ser naturalmente social y nacido para la convivencia.

Variable: **Inteligencia Emocional**

Dimensión: Inteligencia Personal e intrapersonal

Indicador: Grado de autonomía

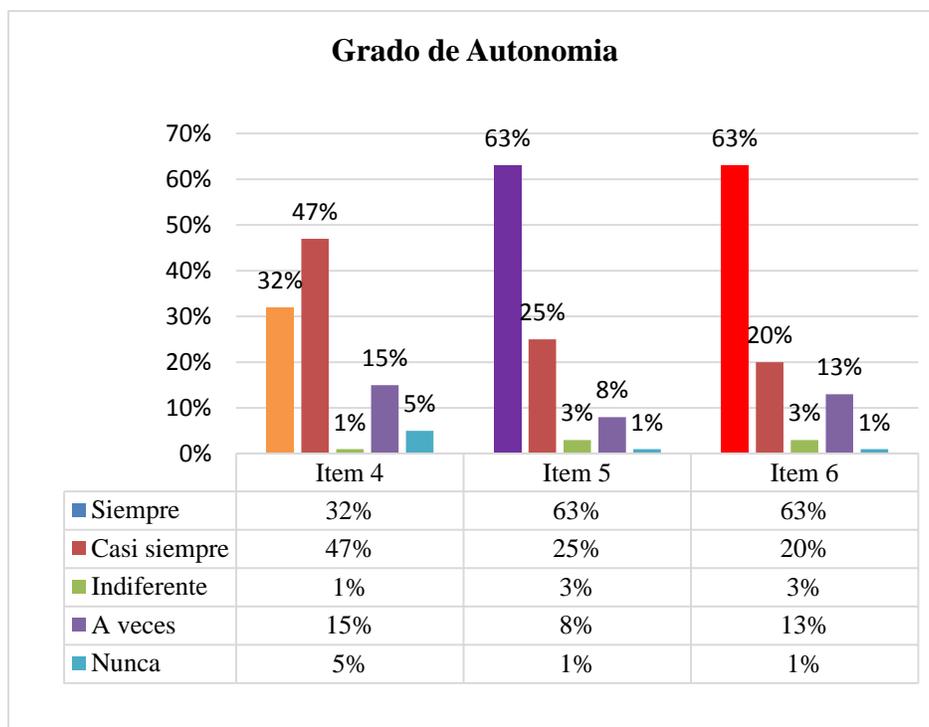
Ítems: 4, 5, 6

4. Visualizo mis metas futuras

5. Siento que controlo mi vida

6. Encuentro soluciones a los problemas difíciles

Gráfico N° 4. Inteligencia emocional con relación al grado de autonomía



Fuente: (Sánchez, M; 2023)

Este gráfico representa el indicador del grado de Autonomía, referida a la confianza en si mismo y la cual, es imprescindible para un desempeño superior, sin ella, falta la convicción esencial para asumir desafíos. La clave del entusiasmo no está vinculada a lo que se hace, sino, al estado de ánimo especial que genera ese trabajo, generada por un estado de «flujo». Cuando estamos en ese estado de «flujo» trabajar es un placer. Cuando un trabajo carece de «flujo» se vuelve aburrido. A pesar de que el entusiasmo y la motivación son procesos intrínsecos, se puede lograr mostrar mayor interés y preocupación por diversas actividades si se estimulan y practican.

El resultado que reflejó el ítem N° 4, arrojó en un 32% visualiza sus metas futuras, un 47 % expresaron que casi siempre, 1% se mostró indiferente, el 15% dijo que a veces y el 5% mostro que nunca visualiza sus metas futuras; el conocimiento de uno mismo es una parte fundamental del compromiso. Aquellos que conocen en profundidad cuáles son sus propios valores y metas tienen una idea más clara de cuándo y cuánto estos coinciden con los de la organización, siendo entonces el compromiso, mucho más natural y potente. En el ítem N° 5 se observó en un 63% siente que controla su vida, donde un 25% indico que casi siempre, el 3% mostro indiferencia y el 8 % expresaron que a veces como alternativa de respuesta; y el 1% nunca, lo que demuestra confianza y seguridad en sí mismo de la mayoría de los profesores, que es otra características de la inteligencia emocional.

En el ítem N° 6 mostró de igual manera un porcentaje de 63% de profesores que siempre encuentran soluciones a los problemas difíciles, un 20% expreso que casi siempre lo logra, a un 3% le fue indiferente y el 13% dijo que a veces encuentra soluciones a los problemas difíciles y el 1% nunca; la conciencia de sí mismo es la piedra angular de la inteligencia emocional, alrededor de la cual giran todas las demás características de la misma, esto indica, que la mayoría de los profesores están prestos a iniciarse en el conocimiento y manejo de la inteligencia emocional.

Seria propicio invitar a los profesores a charlas sobre la importancia de conocer sus emociones y las de los demás, lo cual tendrá su repercusión en el entorno laboral y familiar. De igual manera, sería oportuno e importante que comprendan el mal manejo de las emociones puede afectar su salud.

Variable: **Inteligencia Emocional**

Dimensión: Inteligencia Personal

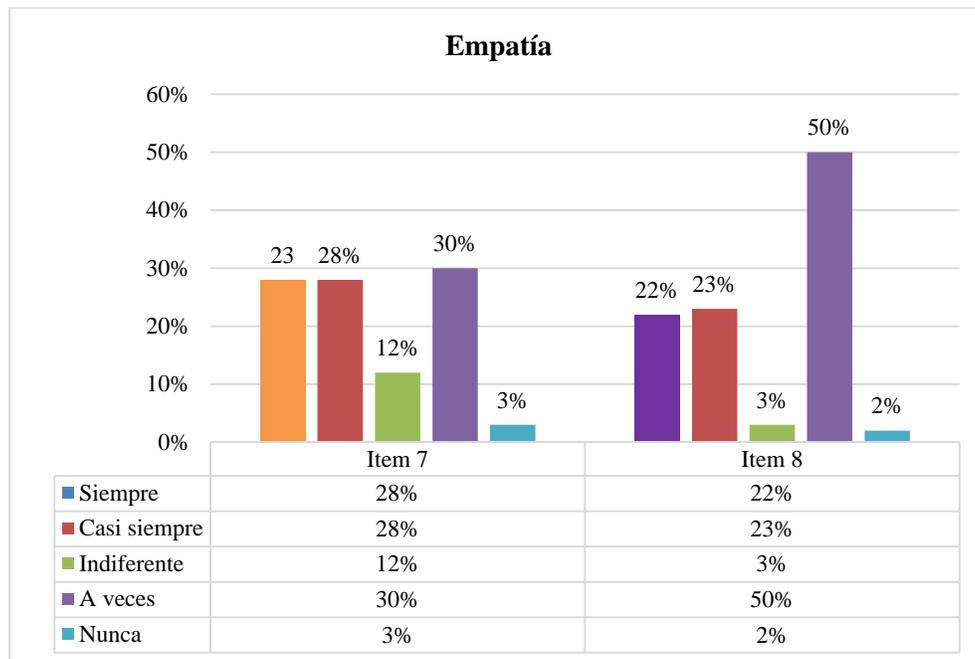
Indicador: Empatía

Ítems: 7,8

7. Pienso que soy aceptado por el grupo

8. Ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles

Gráfico N° 5. Inteligencia emocional con relación a la Empatía



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

Empatheia, término griego que significa “sentir dentro”, Según Goleman es la capacidad de sintonizar emocionalmente con los demás. El presente grafico refleja el indicador de la Empatía, para Rivero (2019).” Es la percepción que tenemos de una persona con relación a lo que piensa, siente o hace considerando las emociones,

necesidades y problemas para poder entender lo que le sucede”. Es el arte de entender a los demás.

En su nivel más alto la empatía significa, comprender los problemas, intereses, valores y sentimientos de la otra persona. Pertenece a la sub-dimensión inteligencia personal, por eso se apoya en otras aptitudes más básicas como las del conocimiento de uno mismo y del autodominio. La empatía es esencial para la resolución de conflictos. Está estrechamente relacionada con el altruismo, el amor, la compasión y la preocupación por los demás así como la capacidad de ayudar. En el ítem 7, el 28% piensa que siempre es aceptado por el grupo, el 28% indico que casi siempre es aceptado, el 12% fue indiferente ante la pregunta, el 30% dijo que a veces se siente aceptado por el grupo y el 3% indico que nunca se ha sentido aceptado. En el ítems 8, un grupo de 22% indico que siempre ayuda a los demás a quedar bien en situaciones difíciles, un 23% dijo que casi siempre lo hace, mientras que un 3% se mostró indiferente ante la pregunta, un 50% aseguro que a veces ayudaba a los demás a quedar bien en situaciones difíciles y un 2% indico que nunca ayudaba.

Sabemos que lo que afecta a los demás nos afecta a todos, ya que como lo propone Rivero (2019), es comprender a las personas, poniéndose “en los zapatos del otro”. Sabemos que si alguien llega triste al lugar de trabajo, sus compañeros se sentirán conmovidos por su situación porque no somos indiferentes a los problemas y situaciones difíciles de los demás. Aunque la mayoría se siente aceptado por el grupo, no es la mayoría quienes sienten empatía por los otros docentes, tanto como para ayudarlos a salir de situaciones difíciles.

Variable: **Inteligencia Emocional**

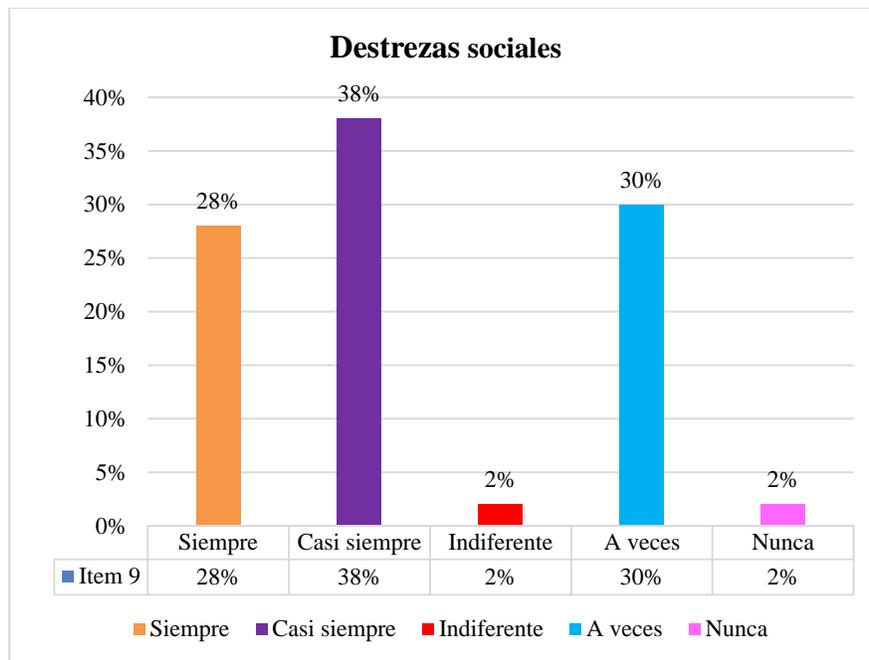
Dimensión: Inteligencia Kinestésica

Indicador: Destrezas sociales

Ítems: 9

9. Me relaciono fácilmente con otras personas

Gráfico N° 6. Inteligencia emocional con relación a las destrezas sociales



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El gráfico actual representa el indicador Destrezas sociales, Mendoza (2021) define la destreza social como “una agrupación de comportamientos que se aprenden; y conllevan a una satisfacción personal e interpersonal”. Las destrezas sociales tiene mucho que ver con el comportamiento de los profesores y los resultados obtenidos, y por el hecho de ser una

destreza, puede ser desarrollada y adquirida en cualquier momento con el objeto de obtener un desempeño profesional eficiente.

El resultado observado a través del ítem N° 9 reflejó en un 28% se relaciona fácilmente con otras personas, un 38% consideró que casi siempre lo realizan; un porcentaje de 2% se mostró indiferente un 30% expresó que a veces le es fácil relacionarse con otras personas, y a su vez solo un 2%, expresó que nunca se relaciona. Esto demuestra que la mayoría de los docentes casi siempre les es fácil relacionarse con otras personas, lo cual es indicativo de que en algunas ocasiones no están dispuestos a relacionarse, originando una falta de comunicación con los demás profesionales; lo que conlleva a la falta de convivencia y la poca interacción entre ellos, poco desarrollo de la empatía, amabilidad, respeto, generosidad y simpatía que son las habilidades sociales que propician una agradable convivencia en la sociedad.

Variable: **Inteligencia Emocional**

Dimensión: Cerebro Triuno.

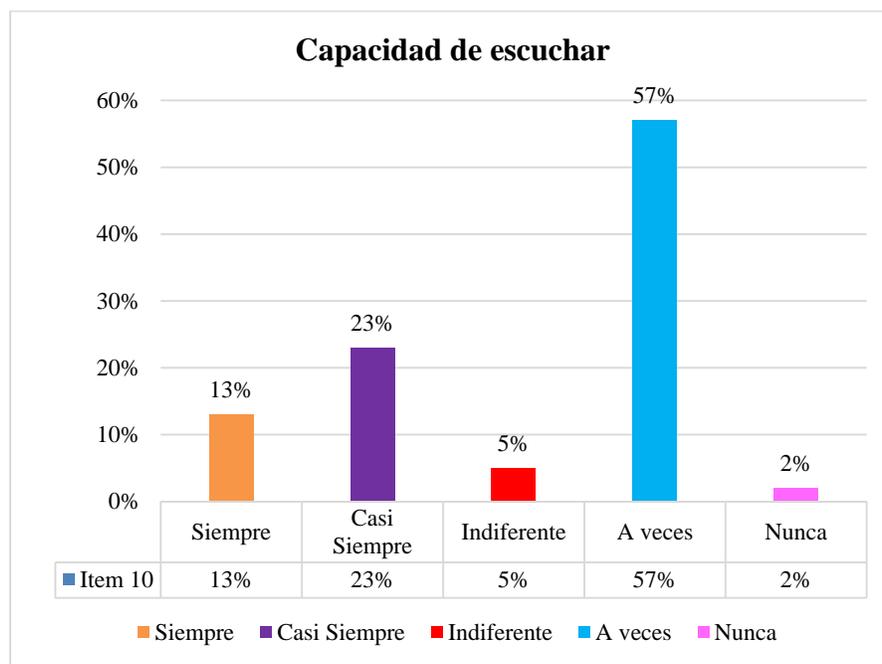
Subdimensión: Inteligencia musical

Indicador: Capacidad de escuchar

Ítems: 10

10. Acepto las críticas

Gráfico N° 7. Inteligencia emocional con relación a la capacidad de escuchar



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

Este gráfico representa el indicador de la capacidad de escuchar, aceptar y realizar las críticas. Estas son habilidades sociales, aceptar las críticas con tranquilidad es indicativo de desarrollo de la inteligencia emocional, ya que se tiene seguridad y confianza

en sí mismo, significa que puede controlar alguna reacción desfavorable hacia la persona que realice algún cuestionamiento.

El resultado arrojado en el presente indicador permitió observar en el ítem N° 10, un 13% aceptan críticas, un porcentaje de 23% de profesores reflejaron que casi siempre aceptan las críticas, un 5% resultado indiferente, un elevado porcentaje de 57 % contestó que a veces y siempre con un 2%, esto indica que la mayoría de los profesores carecen de esta habilidad, que unida a la capacidad de escuchar, y al conocimiento de cada uno, permitiría aclarar situaciones de errores laborales, para mejorar el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales; desarrollándose, la sinergia necesaria para lograr un excelente clima laboral.

Variable: **Inteligencia Emocional**

Dimensión: Cerebro Triuno

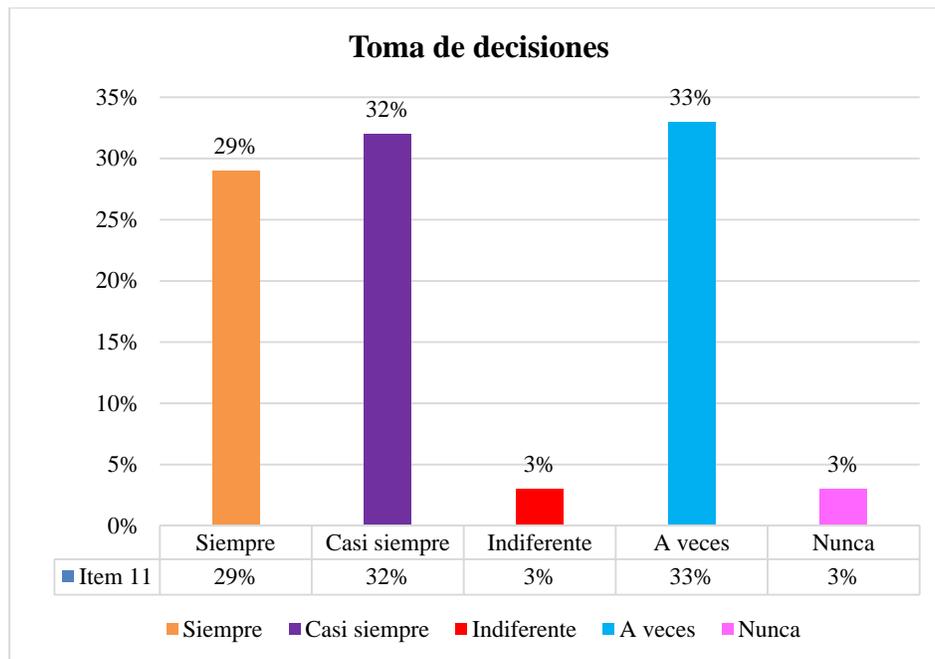
Subdimensión: Inteligencia matemática

Indicador: Toma de decisiones

Ítems: 11

11. Pienso antes de actuar

Gráfico N° 8. Inteligencia emocional con relación a la toma de decisiones



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El gráfico N° 8 representa el indicador toma de decisiones, según Zapata (2016), “es un proceso para identificar y resolver los problemas en la Organización”. De ella depende la distribución de las actividades, siendo un rol específico de los líderes de la misma. El resultado arrojado en el presente indicador toma de decisiones reflejado mediante el ítems

11 expresó que el 32% de los docentes casi siempre piensan antes de actuar, el 29% dijeron que siempre piensan antes de actuar, un 33% expresaron que a veces lo hacen, un bajo porcentaje de 3% nunca lo hacen y el 3% restante se mostró indiferente. Se observó un elevado porcentaje de docentes que a veces piensan antes de actuar, lo que indica carencia del conocimiento de la emociones, pues, al conocerla y manejarlas, se piensa siempre antes de actuar. Por lo tanto, para evitar situaciones de conflicto que se puedan producir dentro de la organización, por no pensar antes de actuar, es menester, hacer del conocimiento a los profesores del manejo de las emociones

Variable: **Inteligencia Emocional**

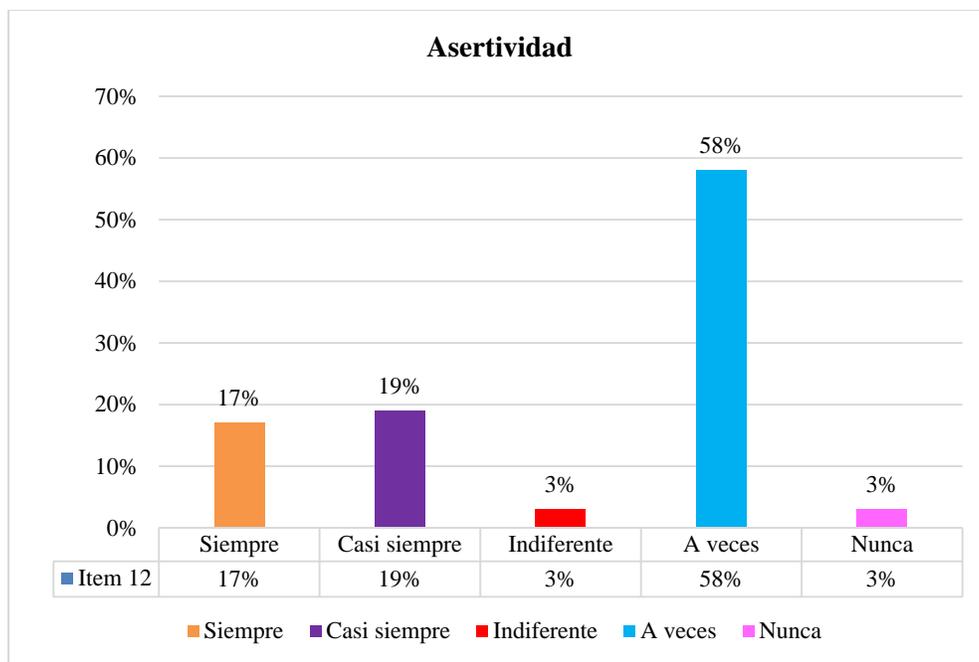
Dimensión: Inteligencia verbal

Indicador: Asertividad y Dirección

Ítems: 12

12. Comunico lo que me molesta

Gráfico N° 9. Inteligencia emocional con relación a la Asertividad y dirección



Fuente:(Sánchez, M. 2023)

El gráfico actual representa el indicador de Asertividad, que es la habilidad de expresarse de manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás; es una habilidad directamente relacionado con el autoestima, respeto, profesionalismo y manejo de las emociones.

El resultado arrojado a través del ítem N° 12 reflejó que un 58%, a veces comunica lo que le molesta mientras que el 19% consideró que lo hace casi siempre, el 17% expresó que siempre comunica lo que le molesta y el 3% se mostró indiferente ante la pregunta y 3% nunca comunica lo que le molesta.

Cuando se comunica lo que moleste y a quien molesta de manera asertiva, quiere decir, que en ningún momento se muestra una conducta agresiva ni pasiva lo que indica buen manejo de las emociones; en este sentido, la mayoría de los profesores indicaron que, solo a veces podían comunicar lo que les molesta y, es por el hecho de que no manejan sus emociones. Por lo tanto, es recomendable charlas con ciertas herramientas para evitar situaciones que pudiesen producir conflictos laborales. Es por ello que se considera pertinente, que la organización, garantice la armonía y el clima laboral, procurando talleres de manejo de las emociones, con la finalidad de que cada profesional pueda, sin dificultad exponer sus puntos de vista de manera adecuada y asertiva.

Variable: **Desempeño**

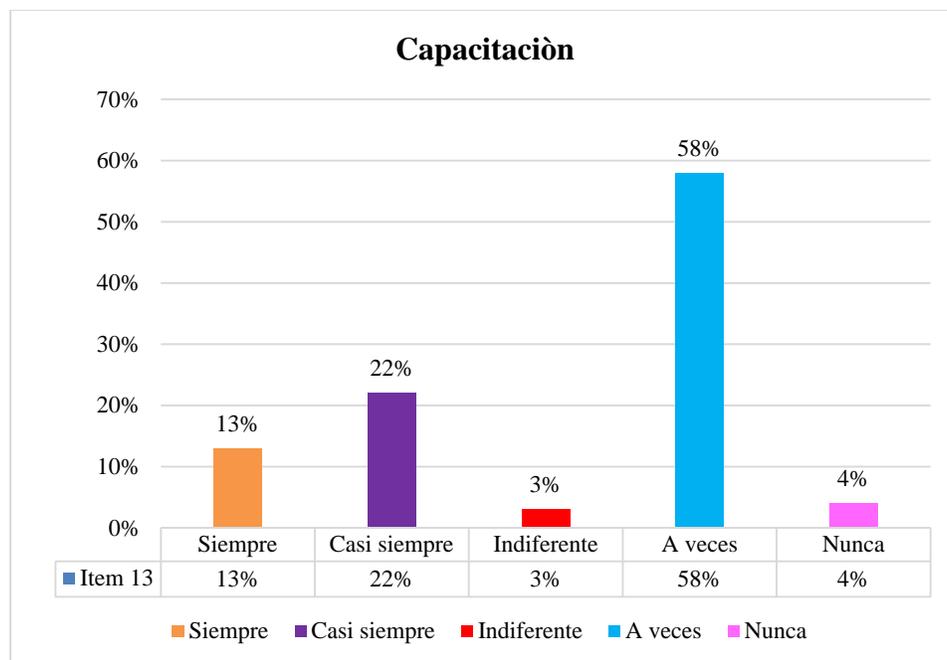
Dimensión: Gerencia efectiva

Indicador: Capacitación

Ítems: 13

13. Recibo capacitación referente a las funciones que desempeño

Gráfico N° 10. Desempeño con relación a la Capacitación



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El gráfico representa el indicador de la Capacitación, la cual es de vital importancia para la Organización, según Marriaga (2016), “su función es visionalizarse como una palanca que potencia el desarrollo de los colaboradores, de la propia empresa y que impacta incluso a la Sociedad”. Trabajadores mejor capacitados se traducen en

corporaciones más sólidas y todas en conjunto fortalecen la economía de un país. El desarrollo del conocimiento en las personas es considerado como capital humano. González (2020). Allí la importancia de capacitar a los profesores en las habilidades sociales que representa la inteligencia emocional.

El resultado que reflejó el ítem N° 13, arrojó que un 58% de los docentes encuestados a veces recibe capacitación referente a las funciones que desempeña, un 22% de los docentes consideraron que casi siempre reciben la capacitación, un 13% dijo que siempre recibían capacitación, y un 3% de los docentes se mostraron indiferentes a responder.

La capacitación es un proceso continuo, que para ser aplicado, es conveniente, realizar un diagnóstico de necesidades al personal para obtener la información necesaria sobre los temas a capacitar; lo cual coadyuvara a optimizar el desempeño en las labores, la capacitación sobre la inteligencia emocional, auxiliara en las relaciones interpersonales, empatía, respeto y profesionalismo en los involucrados. Es propicio invitar a las autoridades a implementar charlas para incentivar a la motivación de los profesores, resaltando la importancia de la misma y su repercusión en todos los entornos en que se desenvuelve.

Variable: **Desempeño**

Dimensión: Desarrollo

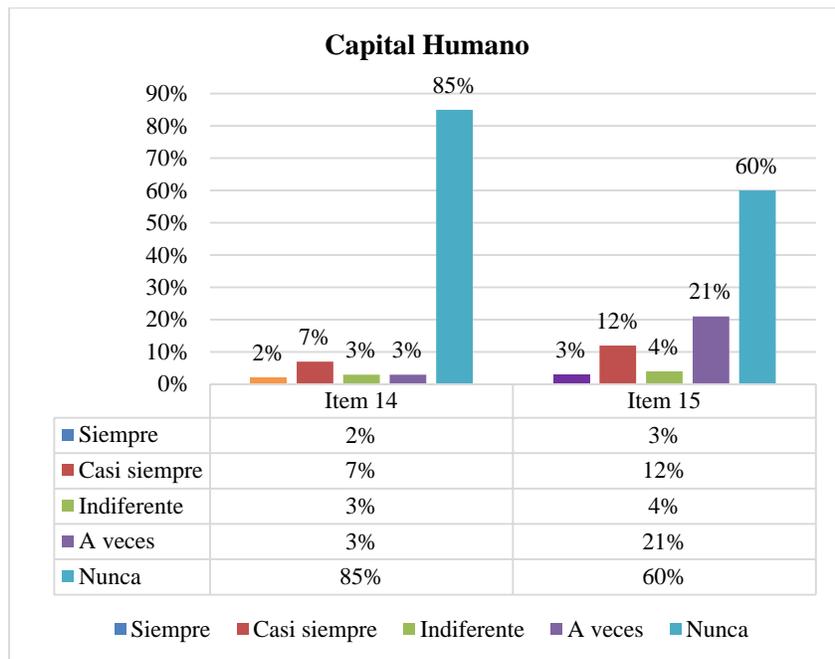
Indicador: Desarrollo del capital humano

Ítems: 14, 15

14. He tenido rotación en mis funciones laborales

15. Siento incertidumbre en mi trabajo

Gráfico N° 11. Desempeño con relación al desarrollo del capital humano



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El gráfico actual representa el indicador desarrollo del capital humano, el principal activo de las organizaciones es el capital humano, por eso su desarrollo es imprescindible para el cumplimiento de la misión de la misma y una gestión eficiente es la clave del éxito organizacional. La gestión del capital humano se caracteriza por el conocimiento y,

preparación que pueda ser útil a la empresa, representada en cada uno de sus integrantes; así como la capacidad de aprender. Deben incluirse al mismo, la Inteligencia emocional desarrollada por cada uno, con la finalidad de realizar las labores cada día con mayor eficiencia y calidad de desempeño unido a la empatía, respeto, tolerancia y profesionalismo.

El resultado observado a través del ítem N° 14 reflejó en un 85% de los profesores nunca han tenido rotación en sus funciones laborales, un 3% consideró que a veces lo realizaban; un 7% dijo que casi siempre, un 2% indicó que siempre había tenido rotación y un 3% se mostró indiferente. Esto demuestra que los docentes realizan constantemente el mismo trabajo, no existe la posibilidad de variar y aprender otras actividades laborales, tampoco que desarrollen otras potencialidades, habilidades y destrezas que puedan poseer, esto también les impide relacionarse con personas que realizan otras actividades dentro de la organización. No existe la posibilidad de conocer y empatizar con los compañeros de otras áreas. Según el ítem N° 15 del presente indicador, expresó un porcentaje de 60% que nunca sienten incertidumbre en el trabajo, un 21% dijo que a veces sentía incertidumbre, el 12% expresó que casi siempre sentía la incertidumbre, un 3%, dijo que siempre y un 4% de docentes seleccionaron indiferente como alternativa de respuesta. Todo indica que la mayoría de los profesores poseen una fuerte confianza y compromiso con su Organización al igual que sienten la reciprocidad.

Cabe mencionar en este aspecto se pueden desarrollar nuevas técnicas para mejorar la calidad y elevar el desempeño de los profesores a través de experiencias, habilidades y destrezas y lograr conseguir la motivación y compromisos necesarios para lograr las metas propuestas.

Variable: **Desempeño**

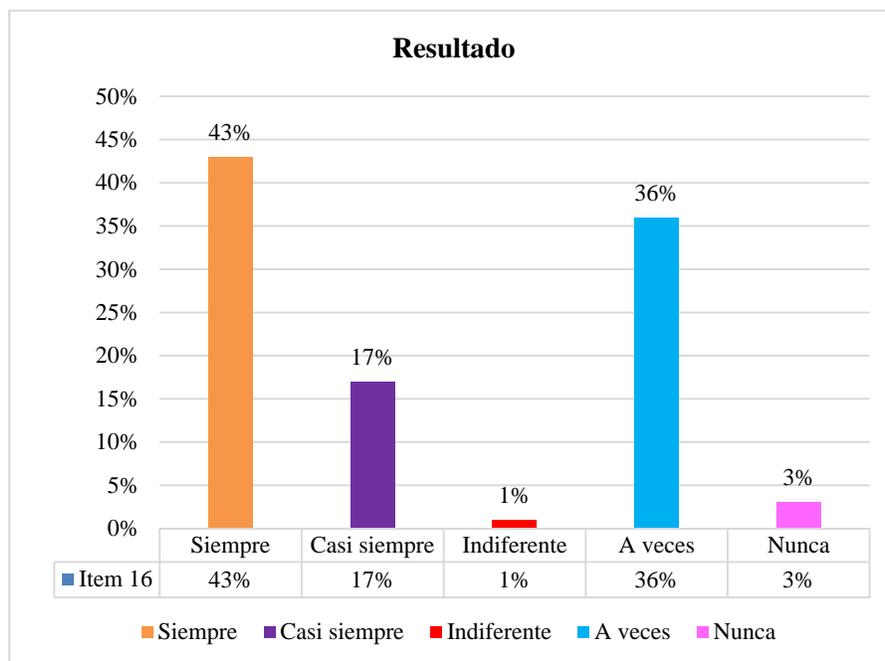
Dimensión: Gerencia efectiva

Indicador: Resultado

Ítems: 16

16. Me siento satisfecho con mi trabajo dentro de la Organización

Gráfico N° 12. Desempeño con relación al resultado



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El gráfico representa el indicador de resultados del trabajo, este puede medirse y depende de varios factores como la infraestructura tecnológica, relacionada con las Tics que alivian la realización del trabajo, la satisfacción del profesor en cuanto al salario y sistemas de ascensos, el reconocimiento de sus habilidades y destrezas y el clima laboral,

que se identifica con las vivencias diarias, la interacción entre quienes lo integran, la empatía y confianza, lo que optimiza el desempeño profesional.

El resultado arrojado en el presente indicador permitió observar en el ítem N° 16, un porcentaje de un 36% de profesores que a veces se sienten satisfechos con su trabajo dentro de la organización, un elevado porcentaje de 43% de los docentes, contestó que siempre están satisfechos y un 17% de docentes restantes consideró que casi siempre se sienten satisfechos. Esto refleja que la mayoría de los profesores no siempre están satisfechos con su trabajo, esto debido a numerosos factores, el primero es la inconformidad con respecto al entorno de su trabajo, actitud negativa frente a sus obligaciones, lo que indica un poco de frustración originada por desconocimiento del manejo de las emociones, esto provoca un bajo nivel de desempeño. Sabemos que la satisfacción laboral tiene una estrecha relación con el rendimiento. Por lo antes expuesto, es que se requiere mejorar el clima laboral, realizar charlas sobre el manejo de las emociones, para optimizar el desempeño profesional.

Variable: **Desempeño**

Dimensión: Gerencia efectiva

Indicador: Rendimiento productivo

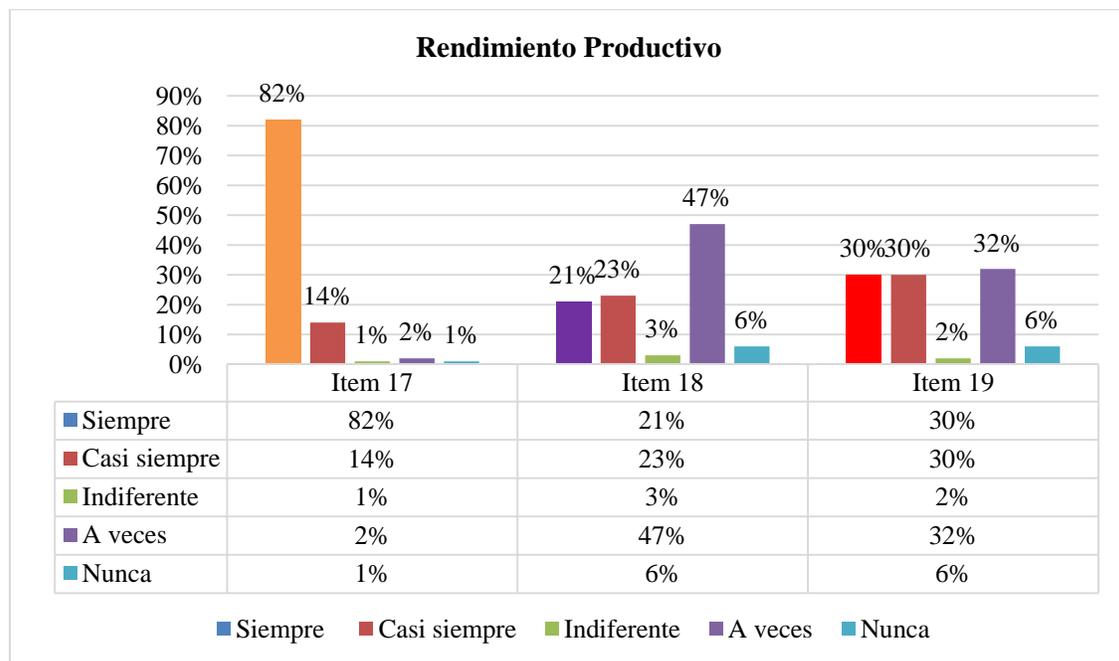
Ítems: 17, 18, 19

17 .Me siento a gusto con el cargo que desempeño

18. Mi trabajo en la Organización es reconocida

19. Tengo bajo rendimiento cuando tengo algún problema

Gráfico N° 13. Desempeño con relación al Rendimiento Productivo



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El gráfico representa el indicador de Rendimiento Productivo, y la influencia del mismo en diversos episodios, y se refiere a una habilidad que según Pilligua y Arteaga

(2019), “se combina con la eficacia, eficiencia, la utilización mínima de los recursos y máximo rendimiento”.

El resultado arrojado en el presente indicador de rendimiento productivo reflejado mediante los ítems 17, 18 y 19, se expresó que el 82% de los docentes siempre se sienten a gusto con el cargo que desempeñan, un 14% dijeron que casi siempre se sienten a gusto con el cargo que desempeñan, aproximadamente el 2% consideró que a veces se siente a gusto y el 1% se mostró indiferente; en el ítem N° 18 el cual representa el reconocimiento de su trabajo en la organización, se observó que un porcentaje de un 47% de docentes que a veces sienten reconocido su trabajo, un 23% indicó que casi siempre, un 21% dijo que siempre y finalmente un 6% dijo que nunca había sido reconocido su trabajo en la organización; en el ítem N° 19 resaltó el conocimiento por parte del docente del bajo rendimiento en sus labores cuando tiene algún problema, en un porcentaje de 30%, dijeron que siempre, un 30% indicaron que casi siempre, un 32% dijeron que a veces, el 6% indicaron que nunca y el 2% se mostró indiferente. Los altos porcentajes en los dos últimos ítems de a veces, que la falta de reconocimiento por parte de la Organización y los problemas ocasionan en los profesores un resultado no esperado en cuanto al rendimiento eficaz deseado. Estos porcentajes son un indicativo que la falta de conocimiento de sus emociones, lo que no les permiten un manejo adecuado de las mismas. Se evidencia también, sus efectos sobre el rendimiento, satisfacción, adaptabilidad y motivación en el trabajo.

Al visualizar la calidad de vida en el trabajo, uno de los factores que cobra mayor importancia es la necesidad de contar con un ambiente laboral, donde la participación se instituya, como la máxima que encarne la satisfacción de los trabajadores. Es necesario que cada profesor se sienta parte importante, indispensable y valioso dentro de la organización.

Variable: **Desempeño**

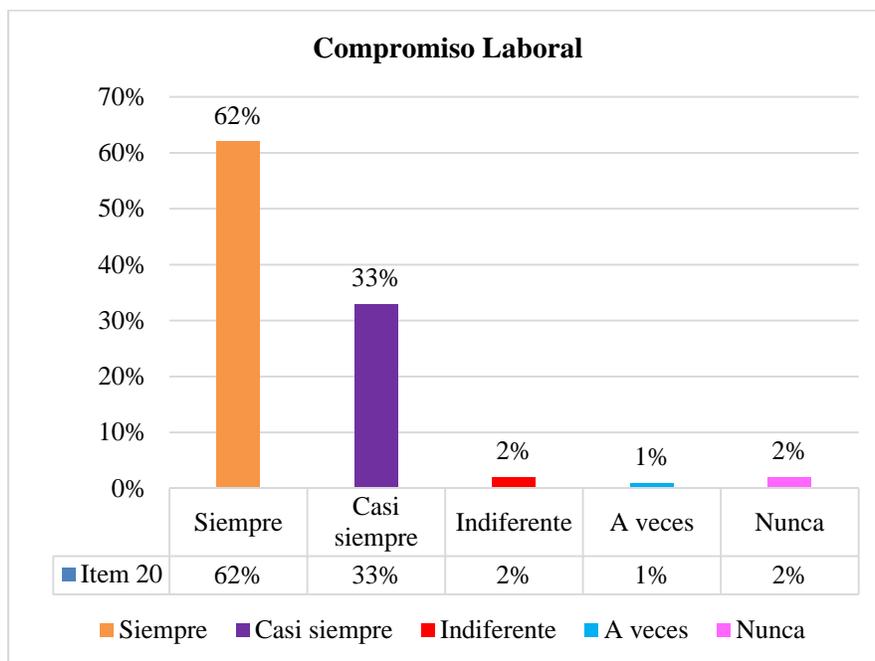
Dimensión: Gerencia efectiva

Indicador: Compromiso Laboral

Ítems: 20

20. Desarrollo mi trabajo con pasión

Gráfico N° 14. Desempeño con relación al Compromiso Laboral



Fuente: (Sánchez, M. 2023)

El gráfico actual representa el indicador de Compromiso, el compromiso laboral según Robbins (2009), " es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia en la

misma.”. El compromiso es requisito indispensable en la formación de equipos de alto desempeño; organizaciones exitosas y óptimos modelos de gestión.

El resultado arrojado a través del ítem N° 20 reflejó que los profesores en un porcentaje de 62%, siempre desarrollan su trabajo con pasión, el 33% consideró que casi siempre desarrollan su trabajo con pasión, el 1% indicó que a veces desarrollaba así su trabajo y el 2% se mostró indiferente ante la pregunta. Estas respuestas en su mayoría reflejan que los profesores tienen un alto nivel de compromiso en las labores que realizan, están comprometidos con la organización.

Los profesores han visualizado su rol en un sentido más amplio que un simple trabajo, ya que la pasión que sienten les lleva a estimular sus talentos, aumentar su fuerza de voluntad, capacitarse, fomentar la excelencia, ya que esta emoción los motiva a sentirse vivos y actuar. Se sugiere reforzar esta emoción e incrementar otras habilidades sociales necesarias para una mayor conexión del grupo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las habilidades sociales no son innatas sino que se entrenan. Por tanto, también se perfeccionan cuando se practican. Existen habilidades sociales muy importantes que propician la agradable convivencia en sociedad: la amabilidad, la empatía, el respeto, la generosidad, la simpatía, todas ellas generaran un saludable clima laboral, lo que producirá un desempeño de calidad.

CONCLUSIONES

Al culminar con la investigación y el respectivo análisis de las variables estipuladas se puede decir que existen índices bastante elevados de profesores que desconocen cómo manejar sus emociones, lo que pudiese ocasionar entre ellos algunas situaciones de conflicto, ya que en vez de manejarlas de la manera adecuada, se pudiese perder el control, lo que ocasionaría una grave situación de confrontación.

Se pudo evidenciar que los profesores de Facultad de Ciencias Económicas y sociales, grupo que, aunque se sienten satisfechos con el cargo que ocupan, consideran que no es reconocida su labor dentro de la Organización, lo que ocasiona un poco de descontento unido al escaso beneficio económico que perciben. Se conoce que estas frustraciones traen consecuentemente un desempeño ineficiente.

Es conocido que dentro de las Organizaciones se realizan cambios constantemente y se debe avanzar a la velocidad con la que avanza la Sociedad, por tanto, el gerente, debe desarrollar procesos que generen mecanismos de innovación, para responder, a dichos

cambios. Se debe observar el desarrollo del trabajo en equipo y la comunicación entre sus colaboradores, y al momento de ser observadas y detectadas las posibles fallas que se presenten en este grupo humano; tomar los correctivos necesarios, de esta manera se garantiza un excelente clima laboral acorde a las exigencias de cada persona.

Por lo antes expuesto, se considera necesario que los grupos humanos, puedan desenvolverse en un clima de paz y tranquilidad, tratando de comprenderse unos a otros, que trabajen juntos para alcanzar las metas particulares y de la Organización. Sabemos que eso es posible, si cada uno de los integrantes del grupo, ha desarrollado la capacidad de reconocer sus emociones y las de los otros. Ante la necesidad de un desempeño laboral exitoso, se deben desarrollar todas las habilidades de los colaboradores. Especialmente la Inteligencia Emocional para que cada uno de los profesores desarrolle potencialidades sociales necesarias para acrecentar los conceptos que tiene sobre sí mismo y cada uno de sus compañeros.

Hoy en día, se habla de unas habilidades que generan impacto en el desempeño profesional; ellas se clasifican en habilidades duras y blandas, las primeras, son competencias técnicas, nos permiten mostrar los conocimientos aprendidos y las segundas se pueden desarrollar para facilitar nuestras interacciones y desempeñarnos en el ámbito laboral de manera exitosa tales como la flexibilidad y adaptación al cambio, comunicación, organización y gestión del tiempo, trabajo en equipo y ser proactivo.

Es importante resaltar que no se tiene idea de las emociones de los demás. Cuando se conozcan las reacciones y las emociones, se podrá profundizar en las causas de ellas; esto conlleva a comprenderlas, entenderlas para mejorar las reacciones. Se podrá manejar

mejor el miedo, asco, rabia, tristeza, por eso, es de vital importancia saber escuchar los sentimientos de los otros y entenderlos; de esta manera, el clima laboral mejorará. Se pudieron establecer las diferencias entre sus miembros, escaso dialogo, así como las diferencias existentes en entre algunos profesores.

“Las emociones tienen como finalidad, el acceso a nuestros químicos naturales, gobernar, proteger y ejercitar los órganos de nuestro cuerpo y recibir información para guiar nuestra vida apropiadamente. Beauport y Diaz (2011). Sirven para establecer la posición con respecto al entorno, para la toma de decisiones, para los juicios y razonamiento, la conducta y las relaciones sociales. Si dentro de la Organización, se aprende a manejar las emociones, se estaría en el lugar idóneo, por lo cual, la conducta, el razonamiento y los juicios emitidos por cada persona, se, ubicarían dentro de los parámetros de logro de la Organización.

Con relación a lo anterior, se puede resaltar la gran importancia del desarrollo de la Inteligencia Emocional dentro de las Organizaciones, ya que se considera una estrategia de cambio; cada uno de las personas que se reúnen en ese lugar, considerando los problemas que cada quien tiene en su hogar, la crisis económica y las terribles situaciones por las que atraviesa cada familia dentro de la Sociedad; son importantes, y , es necesario que el gerente se enfoque en entrenar sus emociones para comprender todas esas situaciones.

No se debe olvidar que la actitud es fundamental en el desempeño laboral y por ende con el desarrollo de la inteligencia Emocional, esta incidirá notablemente en el desempeño y en el clima laboral, así como el trabajo en equipo, de esta manera coordinada,

todos los miembros del equipo, podrán visualizar los buenos resultados, dentro y fuera de la Organización.

Aquí la función del gerente también es muy importante, no es solo por ser el líder de la Organización, sino porque su función principal es conseguir el máximo de los resultados con el menor desgaste y, la mayor satisfacción de las personas involucradas.

RECOMENDACIONES

En función de la gran cantidad de situaciones que se presentan, propensas a crear posibles conflictos entre las personas que de una u otra manera hacen vida dentro esta Facultad, se les recomienda a las autoridades de esta Facultad de Ciencias Económicas y Sociales:

- Informarse sobre la importancia del manejo de las emociones en cada ser humano, apropiarse de las causas y consecuencias del manejo de las emociones y la repercusión de estas, en el desenvolvimiento y desempeño del docente; de esta manera, se obtendrán herramientas necesarias para eludir situaciones e inconvenientes laborales que se presenten.
- Efectuar un entrenamiento para el desarrollo de las habilidades necesaria, con el objeto de conocer el aspecto psicológico que conlleva a un mal desempeño en cada uno, así como emocionalmente, para lograr sanar cualquier herida emocional existente y lograr la toma de consciencia al momento de interactuar.
- Implementar cronogramas de actividades extra cátedras (culturales, deportivas, artísticas y de esparcimiento) que permitan, crear vínculos entre todo el personal que labora en la Facultad, valiéndose de los espacios de su entorno para compartir experiencias, sensibilizando a la comunidad en relación a las emociones y su importancia.
- Realizando foros, charlas, y talleres en torno a la inteligencia emocional, explicar detalladamente su importancia y la necesidad de conocerlas y manejarlas para un

desempeño notable; el modo de hacerlo y el momento idóneo para exponer sus descontentos; y otros aspectos sociales relevantes con el objeto de obtener una mayor y mejor sinergia.

- Realizar espacios formativos donde se retroalimenten armonía en la relación hombre – entorno - mente – actitud. Capacitación constante para el desarrollo de habilidades y destrezas para el control emocional, en aras de lograr los objetivos, la misión y visión de la Institución.
- Mantener un constante monitoreo sobre las incidencias de los sucesos que se desarrollan dentro y fuera del ámbito laboral.
- Mantener la retroalimentación con sus compañeros y colaboradores para conocer sus opiniones en relación a la forma en que se han ido llevando las actividades productivas para perfeccionar lo que se debiera. Así se sentirían parte importante dentro del lugar.
- Realizar encuestas periódicamente para identificar el aspecto emocional y su manejo. Por la laboriosidad de estas actividades, pueden ser delegadas en un personal capacitado, pudiese ser de Recursos humanos.
- Es importante que los docentes reciban orientación y capacitación, al respecto para mejorar su entorno, el clima laboral y por ende, su calidad de vida. De esta manera mejorara su desempeño en cuanto a las actividades en beneficio propio y del estudiante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, Gabriela y Sotomayor, Guido. (2017). **El liderazgo de los**

Pymes en Machala. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos.

Arguello, Carolina (2018) “**Virtudes y emociones como factores de desempeño organizacional**”. Face. UC.

Arias, Fidias. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Editorial Episteme. 6º edición. Caracas.

Azurero, Angel (2018) **Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación**. Revista interdisciplinaria KOINONIA. Santa Ana de Coro, Falcón.

Beauport, Elaine. y Díaz, Ana. (2011). **Las Tres Caras de la Mente**. Editorial alfa,

Caracas, Venezuela.

Carlino, Paula (2021). **El apartado relevancia en los proyectos de investigación**. Universidad de buenos Aires, buenos Aires, Argentina.

Contreras. Héctor. (2023) “**Inteligencia Emocional para coadyuvar la gestión del talento humano del Instituto Autónomo cuerpo de policía del estado Cojedes**”. Universidad Experimental de los Llanos “Ezequiel Zamora”.

Constitución Política de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, gaceta oficial extraordinaria N° 5908, Marzo 3, año 2000.

Chiang, Maria. (2010). **Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad**. Universidad de Talca, Chile. Revista Científica de América latina, del Caribe, España y Portugal, año 28, N° 40

Chiavenato, Idalberto. (2017). **Comportamiento organizacional**. Ediciones McGraw-Hill. México. ..

Espinoza, Roque. Velasco, Marco: González Aracelli. Romero Rafael. Mory Willian. (2023) **Metodología y estadística en la investigación científica**. 3|º edición. Editorial La Plata, Argentina.

Figuerola, Eliana. (2017) **“La persoavisión de la Inteligencia Emocional para la resolución de conflictos en el ámbito educativo”**. Face.UC.

García, Lucia.(2019)”**La Inteligencia Emocional como estrategia en la gestión de talento humano en la Universidad Experimental Simón Bolívar.**” Unellez .

Goleman, Daniel. (1998). **La Inteligencia Emocional en la Empresa**. Editorial planeta España.

Goleman, Daniel. (2003) **El líder resonante crea más**. Editorial Kairos. Buenos Aires, Argentina.

Goleman, Daniel (2011). **El Cerebro y la Inteligencia Emocional Nuevos Descubrimientos**. Ediciones B, S.A

Goleman Daniel. (2017). **La psicología de la inteligencia emocional**. Editorial Salvat.
Barcelona, España a inteligencia emocional aplicada a las emociones

Gómez, Miguel. Delaurriers, Jean y Alzate, María. (2010) **Como hacer tesis de Maestría y Doctorado**. Ediciones ECOE. Bogotá, Colombia.

González, Wenceslao (2020) **Prospecto para la metodología de la ciencia** .Centro de Investigación de la filosofía de la ciencia.. Revista de Filosofía ,SCIO N° 22, julio 2020

González Andolina, Pedraza Norma, Castillo Lázaro (2020)Revista Espacios, ISSN 0796-1015. Volumen 41, artículo 14, año 2020. Cdad de Mejico

Gutiérrez, Arcelia. (2011). **Inteligencias Múltiples**. Colección Formación y práctica pedagógica. Noriega Editores.

Hernández Diego. 2019). “ **Incidencias de la inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una Entidad bancaria**”. Universidad de San Agustín. Arequipa, Perú.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos. Baptista Pilar (2010). 5ª Edición **Metodología de la Investigación**. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A México.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos. Baptista Pilar (2014). 6ª Edición. **Metodología de la Investigación**. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A México.

Kelly, Jeffrey. (2002). “**entrenamiento de las habilidades sociales**”. Biblioteca de psicología Desclee de Brouttwer. 8ª Edición. Escuela de graduados en psicología aplicada y profesional- Rutgers University.

Landolfi, Hugo (2009). **La esencia del Liderazgo**. Ediciones Dunken, Buenos aires, **Argentina**.

Levitín , Daniel. (2008). **El cerebro y la música: el estudio científico de una obsesión humana**. Editorial RBA, Barcelona, España.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores y su reglamento.(2019) Editorial Hnos Vadell -

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo. (1999) Editorial La Piedra.

López, Ernesto (2016) **Hacia una conceptualización de las competencias en UNIMET**, Revista de la Universidad Metropolitana de Caracas

Malaisi, Lucas. (2019). **Modo Creativo**. Buenos Aires, Argentina.

Malaisi, Lucas. (2021). **Coherencia Emocional**. Editorial Paidós. Argentina.

McChrystal, Stanley (2015). **Equipo de equipos**. Editorial Shortcut Edition.

Martínez, Ciro. (2012). **Estadística y muestreo**. Ediciones ECOE. Bogotá, Colombia

Marriaga, Román (2016). **Capacitación del personal administrativo en empresas de consumo masivo**. Revista CICAG, vol 14, N° 1 Maracaibo, Zulia

Mendoza, Consuelo. (2021). **Las habilidades sociales, factor clave para una comunicación efectiva**. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Minsky, Marvin. (2010). **La máquina de las emociones**. Editorial Suramericana. S.A. Buenos Aires, argentina.

Monje, Carlos (2011). **Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa**.

Universidad Surcolombiana. Neiva, Colombia.

Molina María (2020) “ **Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral**”. Universidad Nacional “Luis Echevarría Villegas. Guatemala.

Osorio, Ricardo (2005). **El Cuestionario**. Editorial Jaspe. México.

Palella, Santa y Martins, Feliberto. (2006) **Metodología de la investigación cuantitativa**.

Fedupel- fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas

Pilligua Christian y Arteaga Flor (2019) **El clima laboral como factor clave en el rendimiento** productivo de las empresas. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, Vol 15, N° 28, ISSN 1900-5016. Universidad El Bosque, Colombia.

Punset, Elsa. (2012.) **Una mochila para el Universo**. Ediciones destino. Editorial Planeta. Bogotá, Colombia.

Ríos, Roger (2017). **Metodología de la Investigación y Redacción**. Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S L. Málaga, España

Rivero, Marcelo (2019). **La empatía, el arte de entender a los demás..** Universidad Mayor de .DICYT.

Robbins, Stephen (2009). **Comportamiento Organizacional**. 13ª Edición. Publicado por Pearson Educación, México.

Ruiz Bolívar, Carlos. **Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos**. (2013) 3 edición. Editorial Danaga...

Sabino, C. (2006). **El Proceso de Investigación**. El Cid Editor.

Sagui, Luis (2004) **Gestión por competencias: el reto compartido el crecimiento personal y de la Organización**. Editorial ESIC Madrid, España.

Villa. María. (2013). **La inteligencia emocional aplicada a las organizaciones**. Revista Questionar, Bogotá Colombia.

Zapata Gerardo, Sigala Luis, Mirabal Alberto (2016) Toma de decisiones y estilo de liderazgo, Compendium. vol 19, N|36, ISSN 1317-6099 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto. Lara

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y RL



ANEXO A: Lea atentamente cada ítem y conteste con la mayor sinceridad posible. Marque con una equis (x) la opción de su preferencia: este instrumento es de carácter confidencial.

	N° Items	Siempre	Casi siempre	Indiferente	A veces	Nunca
1	Percibo cuando estoy alterado					
2	Percibo las emociones ajenas					
3	Siento ganas de reñir con otros					
4	Visualizo mis metas futuras					
5	Siento que controlo mi vida					
6	Encuentro soluciones a los problemas difíciles					
7	Pienso que soy aceptado por el grupo					
8	Ayudo a los demás a quedar bien en situaciones difíciles					
9	Me relaciono fácilmente con otras personas					
10	Acepto las críticas					
11	Pienso antes de actuar					
12	Comunico lo que me molesta					
13	Recibo capacitación con relación a las funciones que desempeño					
14	He tenido rotación en mis funciones laborales					
15	Siento incertidumbre en mi trabajo					
16	Me siento satisfecho con mi trabajo dentro de la organización					
17	Me siento a gusto con el cargo que desempeño					
18	Mi trabajo en la Organización es reconocido					
19	Tengo bajo rendimiento cuando tengo algún problema					
20	Desarrollo mi trabajo con pasión					

ANEXO B



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y R.L



CONSTANCIA

Yo, Raul E. Nuñez C, Venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad N° V-7.127.157 , en el carácter de Docente de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado por la Abogada Mirian Natividad Sánchez Parra, para aplicar en la investigación de Estudios de Postgrado titulada: **EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DE FACES U.C. (2023)**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha investigación. Por lo tanto, puede ser aplicado en nuestra escogida para tal fin.

En Valencia a los 11 días del mes de Abril de 2023.

MSC. Raúl Núñez
7.127.157



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y R.L



CONSTANCIA

Yo, Miguel Rodríguez Lissirt, Venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad N° V- 7.141.136 , en el carácter de Docente de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado por la Abogada Mirian Natividad Sánchez Parra, para aplicar en la investigación de Estudios de Postgrado titulada: **EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DE FACES U.C. (2023)**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha investigación. Por lo tanto, puede ser aplicado en nuestra escogida para tal fin.

En Valencia a los 11 días del mes de Abril de 2023.

Prof. Miguel Rodríguez Lissirt

C.I N° V- 7.141.136



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y R.L



CONSTANCIA

Yo, Bruno M. Valera H, Venezolano, mayor de edad, titular de la cédula de identidad N° V-7.575.154 , en el carácter de Docente de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado por la Abogada Mirian Natividad Sánchez Parra, para aplicar en la investigación de Estudios de Postgrado titulada: **EL IMPACTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS PROFESORES DE FACES U.C. (2023)**, el cual cumple con los requisitos exigidos para dicha investigación. Por lo tanto, puede ser aplicado en nuestra escogida para tal fin.

En Valencia a los 11 días del mes de Abril de 2023.

Prof. Bruno Valera

7.575.154

ANEXO E: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo General: Analizar el impacto de la IE en el desempeño profesional de los profesores de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo

Variables	Concepto	Dimensión	Indicador	Ítems		
Inteligencia Emocional	Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que mantenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual”	Cerebro Trúno	Dirección	12		
			Expresión Emocional	1		
			Emociones Ajenas	2		
		7 Inteligencias			Destrezas sociales	9
					Actitud para desenvolverse en grupo	3
					Toma de decisiones	11
					Asertividad	12
					Capacidad de escuchar	10
					Empatía	7,8
					Grado de autonomía	4,5,6
Desempeño	El desempeño se refiere a aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	Gerencia Afectiva	Compromiso Laboral	20		
			Resultados	16		
			Capacitación	13		
			Desarrollo del capital humano	14,15		
			Rendimiento productivo	17,18,19		